

日本国特許庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されて
いる事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed
with this Office.

出願年月日 2003年 7月 4日
Date of Application:

出願番号 特願2003-191822
Application Number:

ST. 10/C] : [JP2003-191822]

願人 株式会社日立製作所
Applicant(s):

USSN 10/614,083

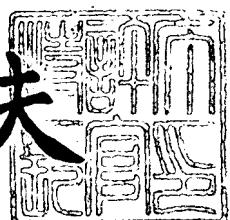
MATTINGLY, STANGER, MALUR & BRUNDIDGE, P.C.
(703) 684-1120

DKT: ASA-1142

2003年 9月 18日

特許庁長官
Commissioner,
Japan Patent Office

今井康夫



出証番号 出証特 2003-3076694

【書類名】 特許願
【整理番号】 NT03P0346
【提出日】 平成15年 7月 4日
【あて先】 特許庁長官 殿
【国際特許分類】 G06F 17/60
【発明者】
【住所又は居所】 神奈川県横浜市戸塚区戸塚町5030番地 株式会社日立製作所ソフトウェア事業部内
【氏名】 山下 義之
【発明者】
【住所又は居所】 神奈川県横浜市戸塚区戸塚町5030番地 株式会社日立製作所ソフトウェア事業部内
【氏名】 斎藤 隆
【発明者】
【住所又は居所】 神奈川県横浜市戸塚区戸塚町5030番地 株式会社日立製作所ソフトウェア事業部内
【氏名】 松本 高明
【特許出願人】
【識別番号】 000005108
【氏名又は名称】 株式会社日立製作所
【代理人】
【識別番号】 100068504
【弁理士】
【氏名又は名称】 小川 勝男
【電話番号】 03-3661-0071

【選任した代理人】

【識別番号】 100086656

【弁理士】

【氏名又は名称】 田中 恭助

【電話番号】 03-3661-0071

【選任した代理人】

【識別番号】 100094352

【弁理士】

【氏名又は名称】 佐々木 孝

【電話番号】 03-3661-0071

【先の出願に基づく優先権主張】

【出願番号】 特願2002-203428

【出願日】 平成14年 7月12日

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 081423

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9003094

【包括委任状番号】 9403294

【包括委任状番号】 0002348

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 CRMシステム、ポータルサイト作成方法、および、ポータルサイト作成支援プログラム

【特許請求の範囲】

【請求項1】 計算機システムにより、顧客にコンテンツを提供して表示するCRM (Customer Relation Management) システムにおいて、

不特定顧客向けに作成する共通コンテンツと、

特定顧客向けに作成するパーソナルコンテンツとを備え、

前記共通コンテンツを管理する共通コンテンツ管理手段と、

前記パーソナルコンテンツを管理するパーソナルコンテンツ管理手段とを有し、

前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせて、顧客ごとに特化した情報を生成して表示することを特徴とするCRMシステム。

【請求項2】 前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせて、顧客ごとに特化した情報を生成するときに、

デフォルトとなるデフォルトコンテンツを生成し、そのデフォルトコンテンツを経由して顧客ごとに特化した情報を生成することを特徴とする請求項1記載のCRMシステム。

【請求項3】 前記デフォルトコンテンツを生成するときに、

ある特定の顧客に対してその顧客のプロファイル、および、その顧客を担当する営業員のプロファイルに基づいて、前記共通コンテンツの内容のカスタマイズをおこなうことを特徴とする請求項2記載のCRMシステム。

【請求項4】 前記共通コンテンツの各項目について、デフォルトとしてカスタマイズ可能か否かを分類して定義することが可能なことを特徴とする請求項2記載のCRMシステム。

【請求項5】 さらに、顧客の関連情報を備え、

ある顧客ごとに特化した情報を生成するときに、その顧客の関連情報を参照して、顧客ごとに特化した情報を生成することを特徴とする請求項1記載のCRMシステム。

【請求項6】 顧客ごとに特化した情報を生成するときに、ある顧客に関連した情報を前記共通コンテンツから検索し、カスタマイズの対象として提示することを特徴とする請求項5記載のCRMシステム。

【請求項7】 計算機システムにより、顧客にコンテンツを提供して表示するポータルサイトを作成するためのポータルサイト作成方法において、
不特定顧客向けの共通コンテンツを作成する手順と、
特定顧客向けのパーソナルコンテンツを作成する手順と、
作成された前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせて、
顧客ごとに特化した情報を生成する手順と、
前記顧客ごとに特化した情報をポータルサイトに表示する手順とを有することを特徴とするポータルサイト作成方法。

【請求項8】 前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせて、顧客ごとに特化した情報を生成する手順で、
デフォルトとなるデフォルトコンテンツを生成し、そのデフォルトコンテンツを経由して顧客ごとに特化した情報を生成する処理を含むことを特徴とする請求項7記載のポータルサイト作成方法。

【請求項9】 前記顧客ごとに特化した情報をポータルサイトに表示する手順で、
前記顧客ごとに特化した情報を、強調表示することを特徴とする請求項7記載のポータルサイト作成方法。

【請求項10】 計算機システムにより、顧客にコンテンツを提供して表示するポータルサイトを作成するためのポータルサイト支援プログラムにおいて、
不特定顧客向けの共通コンテンツを作成する機能と、
特定顧客向けのパーソナルコンテンツを作成する機能と、
作成された前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせて、
顧客ごとに特化した情報を生成する機能と、
前記顧客ごとに特化した情報をポータルサイトに表示する機能とを計算機により実行することを特徴とするポータルサイト作成支援プログラム。

【請求項11】 前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み

合わせて、顧客ごとに特化した情報を生成する機能を実行するときに、

デフォルトとなるデフォルトコンテンツを生成し、そのデフォルトコンテンツを経由して顧客ごとに特化した情報を生成することを特徴とする請求項10記載のポータルサイト作成支援プログラム。

【請求項12】 このプログラムを実行する計算機システムは、顧客の関連情報を備え、

ある顧客ごとに特化した情報を生成するときに、その顧客の関連情報を参照して、顧客ごとに特化した情報を生成する特徴とする請求項10記載のポータルサイト作成支援プログラム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、CRMシステムに係り、顧客それぞれに特化した顧客ポータルサイトを実現することにより、顧客に密着したサービスを提供するのに好適なCRMシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】

近年、顧客の満足度を高めるために、顧客と企業との間のより良い関係を構築するためのCRM (Customer Relationship Management) システムに関心が高まっている。CRMシステムは、顧客の属性情報（性別、年齢、趣味など）、企業との接点（営業拠点、営業員）等の情報を一元的に管理し、企業全体で共有し、活用しようとするシステムである。このCRMシステムにより、顧客との関係の形成、維持をおこなうあらゆる企業活動を統合的に活用することができ、顧客と企業との間の深い信頼関係を構築、維持することが可能となる。

【0003】

一方、CRMシステムの重要な手段として、インターネット上に顧客ポータルサイトを開設することがある。顧客ポータルサイトは、顧客それぞれに特化したサービスをまとめて提供する顧客各人専用のウェブページ群である。すなわち、顧客が顧客ポータルサイトのログインページでユーザIDとパスワードを入力し

て認証をおこなうと、自分専用のホームページを参照でき、そこで必要なサービスを得ることができるのである。昨今のインターネットの急速な普及により、顧客ポータルサイトは、CRMシステムにおいて、顧客に高度なサービスを提供するための最重要のものであるといってよい。

【0004】

このような顧客ポータルサイトに関連する技術として、顧客に提供するサービスをより顧客の希望に合うようにするために、担当営業員が顧客と対話しながらコンテンツ提供することが可能にする技術が、特許文献1に記されている。この文献では、営業員が以下の手順に従って予め登録されている不特定顧客向け共通コンテンツを特定顧客向けにカスタマイズして提供することが記されている。

- (1) 担当顧客向けの対象製品ならびに営業ステータスを元に共通コンテンツを検索して内容を確認する。
- (2) カスタマイズが必要な場合は、共通コンテンツの内容を編集する。カスタマイズ不要な場合は共通コンテンツをそのまま使う。
- (3) 共通コンテンツをカスタマイズして作成したパーソナルコンテンツの送信先顧客を指定する。

【0005】

また、サービス提供サイトにおいて顧客が利用したサービスを特定するアクセス分析システムに関する技術が、特許文献2に記されている。このシステムによればアクセスログに記録されたURLをウェブページで提供されるサービスにマッピングさせるためのURLマスタを用いることにより、アクセスログからユーザーが利用したサービスを特定することができる。

【0006】

さらに、特許文献3では、顧客のプロファイルとサービス購入履歴からサービス購入傾向を分析、モデル化し、そのモデルに基づいて見込顧客に対する広告方法を選択する技術について記されている。

【0007】

【特許文献1】

特開2002-123667号公報

【特許文献2】

特開2001-306947号公報

【特許文献3】

特開2001-282982号公報

【0008】**【発明が解決しようとする課題】**

従来、一般的な顧客ポータルサイトに掲載するコンテンツは、その作成を職務とするスタッフがメンテナンスしていた。そのスタッフは顧客と直接接しているわけではないので、顧客それぞれのニーズに対応する多様なコンテンツを提供することが難しかった。このことにより、企業の意図に反して、顧客があまり顧客ポータルサイトにアクセスしてくれないという問題が起きることが、しばしばあった。

【0009】

上記の特許文献1では、顧客と密に接して顧客のニーズを良く知ることができ 営業員がネット上で対話をしながら、顧客に提供するコンテンツを作成することによってこのような問題を解決することを意図している。

【0010】

しかしながら、上記特許文献1では、営業員が、担当する顧客それぞれに対して共通コンテンツをカスタマイズして提供する必要があるため、数多くの顧客を担当する営業員は、顧客ポータルサイトの運用に多くの時間をするという問題点があった。

【0011】

また、特許文献2や特許文献3では、「労少なく益多し」のベストプラクティス分析をすることができない。なぜならば、上記特許文献2、特許文献3はサービスのアクセス数や購買数などの一つの軸に関する分析であり、顧客ポータルサイトの作成、運営にかかる労力と、その労力に見合った利益などに関する分析をおこなうための技術が含まれていないからである。

【0012】

本発明は、上記問題点を解決するためになされたもので、その目的は、CRM

システムで顧客ポータルサイトを実現するに際し、それぞれの顧客に応じたきめの細かいサービスを提供できるポータルサイトを実現することができ、しかも、そのポータルサイトの作成、運営の際にかかる労力を省力化することを可能とするポータルサイト作成方法を提供することにある。

【0013】

【課題を解決するための手段】

本発明のCRMシステムのポータルサイト作成では、コンテンツを、不特定顧客向けの共通コンテンツと、デフォルトとなるデフォルトコンテンツと、特定顧客向けのパーソナルコンテンツの三階層で管理する。

【0014】

共通コンテンツからデフォルトコンテンツを作成するに際しては、顧客プロファイルや営業員のプロファイル、その他の顧客の関連情報を基に作成する。このデフォルトコンテンツを、さらに、顧客個人のデータを考慮して、パーソナルコンテンツに加工する。

【0015】

そして、このパーソナルコンテンツをその顧客のポータルサイトの表示のためのデータとする。

【0016】

デフォルトコンテンツを設けたのは、特に、営業員の立場に立ったものであり、営業員側からデフォルトのコンテンツを定めたものである。そして、個々の顧客の事情により、さらに、パーソナルコンテンツとして加工しようとするものである。これにより、営業員のポータルサイトに関わる労力を省力化でき、しかも、顧客の個々に密着したポータルサイトを提供するという課題を両立することができる。

【0017】

また、デフォルトコンテンツを作成するために、共通コンテンツから、顧客プロファイルや営業活動状況に含まれる情報を検索キーとして顧客が必要とする可能性が高い共通コンテンツを検索する手段も提供する。

【0018】

さらに、共通コンテンツをカスタマイズして提供したときに、ポータルサイトに、検索キーの文字列やその文字列を含む段落を強調表示する手段も提供する。

【0019】

【発明の実施の形態】

以下、本発明に係る一実施形態を、図1ないし図32を用いて説明する。

【0020】

本実施形態では、CRMシステムの例として、顧客が医師であり、企業として薬剤製造会社を考え、顧客である医師に対してのポータルサイトを提供するモデルを説明する。また、顧客である医師に対しては、薬剤製造会社の営業員（Medical Representative、以下、「MR」と記す）が配されているものとする。

【0021】

【CRMシステムのシステム構成】

先ず、図1を用いて本実施形態に係るCRMシステムのシステム構成について説明する。

図1は、本発明の一実施形態に係るCRMシステムのシステム構成図である。

【0022】

本実施形態に係るCRMシステムは、図1に示されるように、コンテンツ管理システム110、プロファイル管理システム120、コンテンツ作成システム130、ポータルシステム140、分析システム162、アラートシステム163からなる。

【0023】

コンテンツ管理システム110は、ポータルサイトの表示内容の基になるコンテンツを保存し、管理するシステムである。

【0024】

プロファイル管理システム120は、医師やMRのプロファイルを保存し、管理するシステムである。

【0025】

コンテンツ作成システム130は、データを加工して、コンテンツを作成するシステムである。

【0026】

ポータルシステム140は、データから医師向けのウェブページを動的に作成するシステムである。

【0027】

分析システム162は、ウェブページのアクセス状況を分析するシステムである。

【0028】

アラートシステム163は、ウェブページへの書き込みなどを監視し、MR11、MR管理者14、スタッフ10に警告をおこなうシステムである。

【0029】

コンテンツ管理システム110が管理するコンテンツとしては、素材データ111、共通コンテンツ112、デフォルトカスタマイズデータ113、パーソナルカスタマイズデータ114がある。

【0030】

素材データ111は、一般データ161を扱うSFA (Sales Force Automation) システムなどの他システム160などから取り込んできたデータを基に作成され、コンテンツ作成のための基本となるデータである。なお、SFAシステムとは、営業計画を立案し、営業の進捗、成果などを管理するシステムである。

【0031】

共通コンテンツ112は、素材データ111を基に作成されるCRMシステムに共通に使われるコンテンツデータである。共通コンテンツ112は、スタッフ10が、コンテンツ作成システム130の共通コンテンツ作成機能131により作成する。

【0032】

デフォルトカスタマイズデータ113は、共通コンテンツを基にして、MR11がデフォルトコンテンツを作成するためのデータである。デフォルトカスタマイズデータ113は、MR11が、デフォルトカスタマイズデータ作成機能132により作成する。

【0033】

パーソナルカスタマイズデータ114は、さらに、デフォルトカスタマイズデータ113に対して、顧客の個人情報を加味して作成されるパーソナルコンテンツのためのデータである。パーソナルカスタマイズデータ114は、MR11が、パーソナルカスタマイズデータ作成機能133により作成する。

【0034】

また、共通コンテンツ、デフォルトカスタマイズデータ113、パーソナルカスタマイズデータ114の情報で、表現上の問題などが発見された場合には、コンテンツ作成システム130からアラートシステム163へ必要となるデータを送信する。

【0035】

コンテンツ作成システム130は、このようなコンテンツ作成のために必要な処理をおこなうプログラムを実行するシステムであるが、それぞれの機能が独立したプログラムとして稼動してもよいし、一つのプログラムで実現してもよい。

【0036】

ポータルシステム140は、ウェブサイトとして表示するためのページを作成するために必要な処理をおこなうためのプログラムを実行するシステムであり、ウェブページを作成する機能やウェブシステムを運営するための機能を有する。

【0037】

また、医師向けページ作成機能141は、ログ142のデータとポートレット143のデータとを用いてウェブページを作成する機能である。

【0038】

医師12が計算機を用いてCRMシステム100にアクセスするとポータルシステム140の医師向けページ作成機能141によって、共通コンテンツ112、デフォルトカスタマイズデータ113、パーソナルカスタマイズデータ114を用い、医師向けのウェブページを作成する。ここでは、医師等のユーザのアクセスを受けたときに（または、ユーザからのログイン処理等を受け付けたときに）ウェブページを作成する例を説明したが、ユーザ等が用いる計算機へ表示するために必要なデータを予め作成しておき、記憶装置へ格納しておいてもよい。作成したウェブページのアクセス情報などはログ142に残しておき、分析システ

ム162で分析する。

【0039】

ウェブページのアクセスに関する情報を、提供されたコンテンツごと、アクセスした顧客ごと、ウェブページの作成者（MR、スタッフなど）ごとに応じてログ142で管理する。これらのログ142のデータをもちいて、どのページにどのくらいの時間に顧客からのアクセスがあるか、だれが作成したページが一番アクセス数が多いか、どのコンテンツに基づいて作成したウェブページの閲覧時間が一番長いかなどを分析システム162で分析することができる。

【0040】

この分析結果により、ポータルサイトの管理者は、顧客の好みや、どのMRの作成したものが一番閲覧されているか、などを知ることができるため、ポータル運営やウェブページ作成のための指標を得ることができる。

【0041】

スタッフが利用する計算機10、MRが利用する計算機11、医師が利用する計算機12、スタッフ管理者が利用する計算機13、MR管理者が利用する計算機14は、それぞれ業務で必要となるハードウェア資源（CPU、メモリ、ハードディスク等）、ソフトウェア資源（オペレーティングシステム、アプリケーションプログラム等）が含まれている。また、それぞれの計算機はネットワークに接続しており、必要に応じてCRMシステム100とデータの送受信をおこなう。なお、計算機10～14は、携帯端末や携帯電話でもよいし、その他CRMシステム100とデータの送受信可能な装置であってもよい。

【0042】

【CRMシステムに用いられるオブジェクトとデータ】

次に、図2ないし図14を用いて本実施形態のCRMシステムに用いられるオブジェクトとデータについて説明する。

【0043】

先ず、図2を用いて本実施形態のCRMシステムに用いられるオブジェクトの概要について説明する。

図2は、本発明の一実施形態に係るCRMシステムに用いられるオブジェクト

の関連図である。

【0044】

例えば、クラス「医者」152は、属性として「担当MR IDリスト」を有する。クラス「MR」151は、属性として「担当医師IDリスト」を有する。このように、図2に描かれたボックスの上部は、クラス名であり、下部に描かれているのがクラスの属性である。

【0045】

また、ひし形とそれから伸びる線分で処理をおこなうことを表している。また、●は、複数のオブジェクトが対応することを示し、○は、一つのが対応することを示している。また、ボックスの下に「1+」と記載されているのは、オブジェクトが一つ以上あることを示している。

【0046】

医師にどのようなサービスを提供するかに基づいて、担当MR 151はポートレット143を選択する。ポートレット143は、それと関連づけられた一個以上のコンテンツ201を並べて表示する。ここで、ポートレット143は、ポータルサイト上の表示単位である。図2でポートレット143とコンテンツ201の関連を示す線分に付加されたループは、リンク属性を示しており、リンク属性としては、表示位置202がある。

【0047】

コンテンツ201は、共通コンテンツ112とデフォルトカスタマイズデータ113とパーソナルカスタマイズデータ114の三種類の種別がある。図2で、コンテンツボックスの下の線分にある三角形は、コンテンツ種別として、三種類の種別があることを示している。

【0048】

共通コンテンツ112は、スタッフ150によって作成される。デフォルトカスタマイズデータ113は、MR 151が共通コンテンツ112をカスタマイズすることによって作成される。デフォルトカスタマイズデータ113は、本実施形態では、MR 151、共通コンテンツ112およびポートレット143の組合せごとに存在するとしても一つであるとする。

【0049】

パーソナルカスタマイズデータ114は、特定の医師12に情報提供することを目的に、その担当のMR11がデフォルトカスタマイズデータ113を、さらに、カスタマイズすることによって作成する。

【0050】

なお、本実施形態では、デフォルトカスタマイズデータ113がない状態で共通コンテンツ112から直接パーソナルカスタマイズデータ114を作ろうとした場合には、CRMシステム100が共通コンテンツ112と同じ情報をもつデフォルトカスタマイズデータ113を作成するものとする。

【0051】

次に、図3ないし図9を用いて本発明の一実施形態に係るCRMシステムに用いられるデータ構造の具体例について説明する。

図3は、ポートレット管理テーブルの一例を示す模式図である。

図4は、共通コンテンツの管理テーブルの一例を示す模式図である。

図5は、デフォルトカスタマイズデータの管理テーブルの一例を示す模式図である。

図6は、パーソナルカスタマイズデータの管理テーブルの一例を示す模式図である。

図7は、各種の関連情報のテーブルの例を示す模式図である。

図8は、医師プロファイルの管理テーブルの一例を示す模式図である。

図9は、MRプロファイルの管理テーブルの一例を示す模式図である。

【0052】

ポートレット管理テーブルは、図3に示されるように、以下の項目を含むものである。

- ・ポートレットID301：ポートレット143を一意に識別するための識別子。
- ・管理情報302：ポートレット143の管理上必要な情報であり、本実施形態では次の三つの情報を含む。

【0053】

ポートレット種別302-a：掲示板、メッセージボード、スケジューラ、Q&Aなどのポートレットの種別。

【0054】

医師ID302-b：情報提供する対象である医師の識別子。

【0055】

MRID302-c：情報提供をするMRの識別子。

- ・内容303：ポートレット143そのもののデータ（ポートレットの説明や、拡宣状況データを含む）。
- ・コンテンツID304：ポートレット143に表示するコンテンツ201の識別子。

【0056】

なお、本実施形態では、データをテーブルに格納して管理しているように説明しているが、これらは一例であり、これ以外の方法（リスト構造やツリー構造など）で情報を管理してもよい。

【0057】

共通コンテンツ112を管理する共通コンテンツの管理テーブルは、図4に示されるように、以下の項目を含むものである。

- ・コンテンツID401：共通コンテンツ112を一意に識別するための識別子。
- ・内容402：共通コンテンツ112の内容であり、本実施形態では、次の六つの情報を含む。

【0058】

タイトル402-a：共通コンテンツ112のタイトル。

【0059】

作成者402-b：共通コンテンツ112の作成者名。

【0060】

所属402-c：共通コンテンツ112の作成者が所属する部署名や施設名。

。

【0061】

本文402-d：共通コンテンツ112の本文。

【0062】

注釈402-e：共通コンテンツ112の本文に対して付けられた注釈。

【0063】

追加キーワード402-f：共通コンテンツ112の本文に対して付けられた追加キーワード

・管理情報403：共通コンテンツ112を管理するための情報であり、本実施形態では、次の十二の情報を含む。

【0064】

表示ポートレット403-a：共通コンテンツ112を表示するポートレット143の種別。

【0065】

ステータス403-b：共通コンテンツ112のステータス（「編集中」、「編集済み」、「承認済み」、「拒絶」、「公開待ち」、「公開中」、「公開終了」など）。

【0066】

登録者ID403-c：共通コンテンツ112を登録した人の識別子。

【0067】

登録日403-d：共通コンテンツ112を登録した年月日。

【0068】

承認者ID403-e：共通コンテンツ112を承認した人の識別子。

【0069】

承認日403-f：共通コンテンツ112を承認した年月日。

【0070】

拒絶理由403-g：共通コンテンツ112の審査で拒絶した場合の理由。

【0071】

公開開始日403-h：共通コンテンツ112を医師向けに公開する年月日。値がNULLである場合は、承認済みの状態になれば即日で公開することを示すものとする。

【0072】

公開終了日403-i：共通コンテンツ112の公開を終了する年月日。値がNULである場合は、MRが明示的に取り下げを指定するまで、無期限で公開することを示すものとする。

【0073】

タイトルカスタマイズ403-j：デフォルトカスタマイズデータ113を作成するときに、タイトル402-aをどこまでカスタマイズしてよいかを示す。本実施形態では、「変更（：文面の変更が可能）」、「強調（：文面の一部を強調表示することが可能）」の二種類がある。それらの両方とも不可、それらの一方だけが可能、もしくはその両方ともが可能の四通りがある。

【0074】

本文カスタマイズ403-k：デフォルトカスタマイズデータ113を作成するときに、本文402-dをどこまでカスタマイズしてよいかを示す。取り得る値はタイトルカスタマイズ403-jと同じである。

【0075】

注釈カスタマイズ403-l：デフォルトカスタマイズデータ113を作成するときに、注釈403-eをどこまでカスタマイズしてよいかを示す。取り得る値はタイトルカスタマイズ403-jと同じである。

・分類属性404：共通コンテンツ112を分類するための属性であり、本実施例では次の三つの情報を含む。

【0076】

専門カテゴリ404-a：医師の専門分野（「内科」、「外科」、「小児科」、「皮膚科」、「耳鼻咽喉科」、「泌尿器科」、「産婦人科」など）により分類する属性である。

【0077】

医師カテゴリ404-b：医師を勤務形態などにより分類する属性であり、「勤務医」、「研修医」、「開業医」、「臨床医」などの値をもつ。

【0078】

施設名404-c：施設名により分類する属性であり、施設の名称を値にも

つ。

【0079】

デフォルトカスタマイズデータ113を管理するデフォルトカスタマイズデータの管理テーブルは、図5に示されるように、以下の項目を含むものである。

- ・コンテンツID501：デフォルトカスタマイズデータ113を一意に識別するための識別子。
- ・共通コンテンツID502：デフォルトカスタマイズデータ113を作るときの元となった共通コンテンツ112の識別子。
- ・内容503：デフォルトカスタマイズデータ113の内容であり、本実施例では次の六つの情報を含む。

【0080】

タイトル503-a：デフォルトカスタマイズデータ113のタイトル。デフォルトカスタマイズデータへの変更が無い場合は、元となった共通コンテンツへのリンク情報

作成者503-b：デフォルトカスタマイズデータ113の作成者名。

【0081】

所属503-c：デフォルトカスタマイズデータ113の作成者が所属する部署名や施設名。

【0082】

本文503-d：デフォルトカスタマイズデータ113の本文。デフォルトカスタマイズデータへの変更が無い場合は、元となった共通コンテンツへのリンク情報

注釈503-e：デフォルトカスタマイズデータ113の本文に対して付けられた注釈。

【0083】

表示フィルタ503-f：タイトル503-a、本文503-d、注釈503-eを表示するときのフィルタを示す。本実施形態では、キーワードを強調表示するフィルタに対する入力、すなわち、強調表示したいキーワードを指定する。

・管理情報504：デフォルトカスタマイズデータ113を管理するための情報であり、本実施例では次の九つの情報を含む。

【0084】

表示ポートレット504-a：デフォルトカスタマイズデータ113を表示するポートレット143の種別。

【0085】

ステータス504-b：デフォルトカスタマイズデータ113のステータス（「編集中」、「編集済み」、「承認済み」、「拒絶」、「公開待ち」、「公開中」、「公開終了」など）。

【0086】

登録者ID504-c：デフォルトカスタマイズデータ113を登録した人の識別子。

【0087】

登録日504-d：デフォルトカスタマイズデータ113を登録した年月日。

【0088】

承認者ID504-e：デフォルトカスタマイズデータ113を承認した人の識別子。

【0089】

承認日504-f：デフォルトカスタマイズデータ113を承認した年月日。

【0090】

拒絶理由504-g：デフォルトカスタマイズデータ113の審査で拒絶した場合の理由。

【0091】

公開開始日504-h：デフォルトカスタマイズデータ113を医師向けに公開する年月日。値がNULLである場合は、承認済みの状態になれば即日で公開することを示すものとする。

【0092】

公開終了日 504-i：デフォルトカスタマイズデータ113の公開を終了する年月日。値がNULLである場合は、MRが明示的に取り下げを指定するまで、無期限で公開することを示すものとする。

【0093】

パーソナルカスタマイズデータ114を管理するパーソナルカスタマイズデータの管理テーブルは、図6に示されるように、以下の項目を含むものである。

- ・コンテンツID601：パーソナルカスタマイズデータ114を一意に識別するための識別子。
- ・デフォルトカスタマイズデータID602：パーソナルカスタマイズデータ114を作るときの元となったデフォルトカスタマイズデータ113の識別子。
- ・内容603：パーソナルカスタマイズデータ114の内容であり、本実施例ではデフォルトカスタマイズデータ113の場合と同じ次の六つの情報を含む。

【0094】

タイトル603-a：パーソナルカスタマイズデータ114のタイトル。デフォルトカスタマイズデータへも、パーソナルカスタマイズデータへも変更がない場合は、元となった共通コンテンツへのリンク情報。

【0095】

作成者603-b：パーソナルカスタマイズデータ114の作成者名。

【0096】

所属603-c：パーソナルカスタマイズデータ114の作成者が所属する部署名や施設名。

【0097】

本文603-d：パーソナルカスタマイズデータ114の本文。デフォルトカスタマイズデータへも、パーソナルカスタマイズデータへも変更がない場合は、元となった共通コンテンツへのリンク情報。

【0098】

注釈603-e：パーソナルカスタマイズデータ114の本文に対して付けられた注釈。

【0099】

表示フィルタ603-f：タイトル603-a、本文603-d、注釈603-eを表示するときのフィルタを示す。本実施形態では、キーワードを強調表示するフィルタに対する入力、すなわち、強調表示したいキーワードを指定する。

・管理情報604：パーソナルカスタマイズデータ114を管理するための情報であり、本実施形態では次の八つの情報を含む。

【0100】

表示ポートレット604-a：パーソナルカスタマイズデータ114を表示するポートレット143の種別。

【0101】

ステータス604-b：パーソナルカスタマイズデータ114のステータス（「編集中」、「編集済み」、「承認済み」、「拒絶」、「公開待ち」、「公開中」、「公開終了」など）。

【0102】

登録者ID604-c：パーソナルカスタマイズデータ114を登録した人の識別子。

【0103】

登録日604-d：パーソナルカスタマイズデータ114を登録した年月日。

【0104】

承認者ID604-e：パーソナルカスタマイズデータ114を承認した人の識別子。

【0105】

承認日604-f：パーソナルカスタマイズデータ114を承認した年月日。

【0106】

公開開始日604-g：パーソナルカスタマイズデータ114を医師向けに公開する年月日。値がNULLである場合は、承認済みの状態になれば即日で公開することを示す。

【0107】

公開終了日 604-h：パーソナルカスタマイズデータ 114 の公開を終了する年月日。値が NUL である場合は、MR が明示的に取り下げを指定するまで、無期限で公開することを示すものとする。

【0108】

関連情報 123 の例としては、例えば、図 7 に示されるものが考えられる。

- ・ 医師間関連情報 710 (図 7 (a))：友人関係とか共同研究などの仕事上の関係などにある二人の医師を管理するテーブルである。医師 ID 1 (711) と医師 ID 2 (712) に関係のある医師の識別子を登録する。
- ・ 施設間関連情報 720 (図 7 (b))：同一大学系列などの関係にある二つの施設を管理するテーブルである。施設 ID 1 (721) と施設 ID 2 (722) に関係のある施設の識別子を登録する。
- ・ 医師・施設間関連情報 730 (図 7 (c))：医師がアルバイトしている施設などの医師と関係がある施設を管理するテーブルである。医師 ID (731) と施設 ID (732) に関係のある医師と施設の識別子を登録する。
- ・ 医師・専門カテゴリ間関連情報 740 (図 7 (d))：医師が興味をもつている専門分野のカテゴリを管理するテーブルである。医師 ID (741) に医師の識別子を登録し、専門カテゴリ (742) にコード化された専門分野 (例：「内科」、「外科」など) を登録する。

【0109】

医師プロファイル 121 を管理する医師プロファイルの管理テーブルは、図 8 に示されるように、以下の項目を含むものである。

- ・ 医師 ID 801：医師を一意に識別するための識別子。
- ・ 施設 ID 802：医師が勤務もしくは経営する施設を一意に識別する識別子。
- ・ 医師名 803：医師の名前。
- ・ 施設名 804：医師が勤務もしくは経営する施設の名前。
- ・ 担当 MR ID 805：医師を担当する MR の識別子。一人の医師を複数の MR が担当する場合は、複数の MR の識別子のリストとなる。
- ・ 専門カテゴリ 806：医師が専門とする分野。「内科」、「外科」など。

- ・医師カテゴリ807：医師の勤務形態などを示す属性。「勤務医」、「開業医」、「研修医」、「臨床医」など。
- ・出身大学808：医師が卒業した大学の識別子。

【0110】

MRプロファイル122を管理するMRプロファイルの管理テーブルは、図9に示されるように、以下の項目を含むものである。

- ・MRID901：MRを一意に識別する識別子。
- ・部署ID902：MRが所属する部署を一意に識別する識別子。
- ・役職903：MRの役職のコード。
- ・MR名904：MRの名前。
- ・担当医師ID905：MRが担当する医師のID。複数医師を担当する場合は、医師IDのリストとなる。
- ・専門カテゴリ906：MRが担当する専門カテゴリ。
- ・医師カテゴリ907：MRが担当する医師の勤務形態などのカテゴリ。

【0111】

次に、図10を用いてコンテンツの検索のリンク関係について説明する。

図10は、医師プロファイルからコンテンツを検索するときの関係を示した図である。

【0112】

ある医師がCRMシステム100にログインしたときには、図10に示されるようなリンクをたどり、表示されるコンテンツが決定される。

【0113】

医師プロファイルの担当MRIDから、該当するMRプロファイルを検索する。そして、そのMRIDを有するポートレット管理オブジェクトを検索する。

【0114】

ポートレット管理オブジェクト1000は、図3に示したポートレット管理用のテーブルの構造をもつ個々のポートレットを指すインスタンスオブジェクトである。そして、ポートレット管理オブジェクト1000は、個々のポートレットIDより、対応するコンテンツ管理オブジェクトを検索する。コンテンツ管理オ

プロジェクトは、医師・MR・ポートレットの組に対して共通コンテンツ、デフォルトカスタマイズデータ、パーソナルカスタマイズデータを管理するオブジェクトである。このように、ログインした医師のポートレットに対して表示するコンテンツが検索される。

【0115】

なお、後に表示ページ生成の処理を説明するときに、図10が引用される。

【0116】

次に、図11ないし図13を用いて一般データからパーソナルカスタマイズデータを作成する処理の概要について説明する。

図11は、一般データから共通コンテンツを作成する処理の概要を説明する図である。

図12は、共通コンテンツからデフォルトカスタマイズデータを作成する処理の概要を説明する図である。

図13は、デフォルトカスタマイズデータからパーソナルカスタマイズデータを作成する処理の概要を説明する図である。

【0117】

図11に示されるように、一般データ161に対し、内容を分析することにより必要なキーワードの抽出などによるデータ項目の内容の初期設定をおこない素材データ111を作成する。この段階では、必要と考えられる製品紹介、新着情報などの生のデータが抜き出される。

【0118】

次に、素材データ111に対しスタッフによるデータ項目の内容の整理・追加をおこない編集済み素材データ1100を作成する。スタッフ管理者13が編集済み素材データ1100を承認することにより共通コンテンツ112となる。

【0119】

次に、共通コンテンツからデフォルトカスタマイズデータを作成する段階では、図12に示されるようなプロセスを経る。

【0120】

共通コンテンツ112、医師プロファイル121、MRプロファイル122、

拡宣状況データ1202を使用し、MR11が担当している医師全員へのカスタマイズのデフォルトとなる編集前デフォルトカスタマイズデータ1200を作成する。ここで、拡宣状況データとは、宣伝などの営業活動をおこなったときの状況を表すデータである。

【0121】

次に、MR11が情報付加・修正をおこない編集済みデフォルトカスタマイズデータ1201を作成する。

【0122】

MR管理者14が、編集済みデフォルトカスタマイズデータ1201を承認することにより、デフォルトカスタマイズデータ113となる。

【0123】

すなわち、デフォルトカスタマイズデータ113とは、担当のMR11に対応したカスタマイズデータであるということができる。

【0124】

次に、デフォルトカスタマイズデータからパーソナルカスタマイズデータを作成する段階では、図13に示されるようなプロセスを経る。

【0125】

先ず、デフォルトカスタマイズデータを使用し、MR11が担当している医師個人ごとのカスタマイズのデータとなる編集前パーソナルカスタマイズデータ1300を作成する。次に、MR11が情報付加・修正をおこない編集済みパーソナルカスタマイズデータ1301を作成する。次に、MR管理者14が編集済みパーソナルカスタマイズデータ1301を承認することによりパーソナルカスタマイズデータ114となる。

【0126】

パーソナルカスタマイズデータは、顧客である医師に対応した最終的なカスタマイズデータであるということができる。

【0127】

次に、図14を用いて本実施形態のCRMシステム100のコンテンツデータと表示までの関係について説明する。

図14は、本発明の一実施形態に係るCRMシステム100におけるコンテンツデータからウェブページを表示するまでの関連を示す図である。

【0128】

図14に示されるように、共通コンテンツ112とデフォルトカスタマイズデータ113を用い、カスタマイズ条件が置き換える場合にはデフォルトカスタマイズデータ113のデータを使用し、カスタマイズ条件が追加の場合には、共通コンテンツ112のデータにデフォルトカスタマイズデータ113のデータを追加することにより、デフォルトコンテンツ1400を生成する。

【0129】

また、共通コンテンツ112とパーソナルカスタマイズデータ114を用い、カスタマイズ条件が置き換える場合には、パーソナルカスタマイズデータ114のデータを使用し、カスタマイズ条件が追加の場合には、共通コンテンツ112のデータにパーソナルカスタマイズデータ114のデータを追加することにより、パーソナルコンテンツ1401を生成する。

【0130】

このコンテンツを作成した後、いくつかのデフォルトコンテンツ1400といくつかのパーソナルコンテンツ1401を含むポートレット1402を作成する。

【0131】

また、医師プロファイル121とデフォルトカスタマイズデータ113から表示フィルタ用パラメータ1403とログフィルタ用パラメータ1404を作成する。

【0132】

表示フィルタ1410はね表示フィルタ用パラメータ1403に、さらにログフィルタ1411は、ログフィルタ用パラメータ1404に基づきポートレット1402の内容を変更する。

【0133】

医師のポータルサイトには、これらのフィルタによる変更後のウェブページが表示される。

【0134】

【CRMシステムの提供するユーザインタフェース】

次に、図15ないし図24を用いて本発明の一実施形態に係るCRMシステムが提供するユーザインタフェースについて説明する。

【0135】

先ず、図15を用いて素材データの収集に関するユーザインタフェースについて説明する。

図15は、本発明の一実施形態に係るCRMシステム100の素材データ111収集画面の一例を示す図である。

【0136】

スタッフ10が、素材データ111収集画面を開き、収集機能1501タブを選択する。

【0137】

次に、収集ボタン1503を押下することにより、一般データ161から、あらかじめ設定したキーワードによるテキスト分析等により収集した素材データ111を素材データ一覧1502に一覧表示する。そして、素材データ一覧1502の中から、対象となる素材を選び選択ボタン1503を押下することにより、収集／登録画面1504に内容を表示することができる。

【0138】

表示した内容を編集したり新規に内容を入力して、登録ボタン1505を押下すると、新しい素材データとして登録される。表示した内容を編集し、更新ボタン1506を押下すると、素材データの内容が更新される。また、取消ボタン1507を押下すると変更は取消される。

【0139】

次に、図16および図17を用いて共通コンテンツに関するユーザインタフェースについて説明する。

図16は、本発明の一実施形態に係るCRMシステム100の共通コンテンツ112作成画面の一例を示す図である。

図17は、本発明の一実施形態に係るCRMシステム100の共通コンテンツ

112承認画面の一例を示す図である。

【0140】

図16に示されるように、スタッフ10は、共通コンテンツ112作成画面を開き、作成機能1601タブを選択することにより、収集した素材データ111を一覧表示する（1602）。

【0141】

そして、編集をおこなう素材データ111を選択し、選択ボタン1603を押下すると作成画面1604に内容が表示される。作成画面1604に表示された素材データ111は、スタッフ10の必要に応じてデータ項目の内容の整理追加して、編集済み素材データ1100を作成する。

【0142】

図16に示される表示内容と、図4のデータを対比すると、それぞれ、作成画面のタイトルは、共通コンテンツの内容のタイトル（図4の402-a）、本文は共通コンテンツの内容の本文（図4の402-d）、デフォルト注釈は共通コンテンツの内容の注釈（図4の402-e）、表示カテゴリは共通コンテンツの管理情報の表示ポートレット（図4の403-a）、専門カテゴリは共通コンテンツの分類属性の専門カテゴリ（図4の404-a）、医師カテゴリは共通コンテンツの分類属性の医師カテゴリ（図4の404-b）、カスタマイズは共通コンテンツの管理情報のタイトルカスタマイズ（図4の403-j）、本文カスタマイズ（図4の403-k）、注釈カスタマイズ（図4の403-l）、公開開始日は共通コンテンツの管理情報の公開開始日（図4の403-h）、公開終了日は共通コンテンツの管理情報の公開終了日（図4の403-i）に対応し、画面の項目を編集することにより、図4の共通コンテンツ管理テーブルのデータが更新される。

【0143】

共通コンテンツをカスタマイズして、デフォルトカスタマイズデータを作成した場合に、ウェブで表示上、強調するときには、「強調」のチェックボックスにチェックをつけるようにする。

【0144】

編集が終わると、承認依頼ボタン1605を押下することにより、スタッフ管理者153に編集済素材データ1100の承認依頼をおこなう。

【0145】

一方、一時保存ボタン1606を押下した場合には、承認依頼は、おこなわず、内容を更新し共通コンテンツの管理情報のステータス（図4の403-b）が編集中である編集中素材データの状態で保存される。

【0146】

また、作業取消ボタン1607を押下した場合には、変更内容は保存されずに破棄される。

【0147】

スタッフ10から共通コンテンツ112の承認依頼があると、スタッフ管理者13は、図17に示された共通コンテンツ112承認画面を開く。そして、承認機能1701タブを選択することにより、編集済み素材データ1100の一覧を表示する（1702）。

【0148】

スタッフ管理者13が、表示された編集済み素材データ1100を選択し、選択ボタン1703を押下すると、承認画面1704に内容が表示される。スタッフ管理者13は、その内容のチェックをおこない、編集済み素材データ1100を共通コンテンツ112として承認する場合は、承認ボタン1705を押下する。一方、共通コンテンツ112として承認しない場合には、却下ボタン1706を押下する。却下したときは、却下理由を入力する別ウインドウを開き、そこに却下理由を入力する。

【0149】

次に、図18および図19を用いてデフォルトカスタマイズデータに関するユーザインタフェースについて説明する。

図18は、本発明の一実施形態に係るCRMシステム100のデフォルトカスタマイズデータ113作成画面の一例を示す図である。

図19は、本発明の一実施形態に係るCRMシステム100のデフォルトカスタマイズデータ113承認画面の一例を示す図である。

【0150】

図18に示されるように、MR11がデフォルトカスタマイズデータ113作成画面を開き、作成機能2301を選択すると、MRプロファイル122に基づいて、カスタマイズの対象となる適切な共通コンテンツ112を選択して一覧表示する（2302）。共通コンテンツ112を選択する処理については、後に、図26ないし図29のフローチャートにより詳説する。

【0151】

MR11が、一覧の中より編集をおこなう共通コンテンツ112を選択し選択ボタン2303を押下すると、担当する医師の医師プロファイル121および拡宣状況データ303より、選択した共通コンテンツ112に対応した編集前デフォルトカスタマイズデータ1200を作成して、作成画面2304に表示する。

【0152】

MR11は、編集前デフォルトカスタマイズデータ300を担当する医師12に合わせて適宜修正して編集済デフォルトカスタマイズデータ302を作成する。

【0153】

デフォルトカスタマイズデータは、そのMR11が担当している医師12全員のカスタマイズのデフォルトとなるデータである。

【0154】

担当する特定の医師12に対して、さらに細かな修正をおこないたいときには、パーソナルカスタマイズデータ114作成画面ボタン2306を押下して編集済パーソナルカスタマイズデータ401を作成する。

【0155】

その後、承認依頼ボタン2306を押下し、MR管理者154に編集済デフォルトカスタマイズデータ1201および編集済みパーソナルカスタマイズデータ1301の承認依頼をおこなう。承認依頼をおこないで編集済デフォルトカスタマイズデータ1201および編集済みパーソナルカスタマイズデータ1301の保存をおこなう場合には、一時保存ボタン2035を押下する。

【0156】

MR 11 から編集済デフォルトカスタマイズデータ 1201 の承認依頼があると、図 19 に示されるように、MR 管理者 14 が、承認機能 2501 タブを選択することにより、編集済デフォルトカスタマイズデータ 1201 の一覧を表示する (2502)。編集済デフォルトカスタマイズデータ 302 を選択し、選択ボタン 2503 を押下すると、表示画面 2504 に内容を表示する。MR 管理者 14 が内容のチェックをおこなうために、詳細表示ボタン 2507 を押下し、詳細な内容を表示することもできる。

【0157】

編集済デフォルトカスタマイズデータ 1201 を承認する場合には、MR 管理者 14 は、承認ボタン 2505 を押下する。却下するときには、却下理由 2508 を記載して、却下ボタン 2506 を押下する。

【0158】

なお、この画面では、編集済パーソナルカスタマイズデータ 1301 の承認と却下もできるようになっている。

【0159】

次に、図 20 および図 21 を用いてパーソナルカスタマイズデータに関するユーザインターフェースについて説明する。

図 20 は、本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 のパーソナルカスタマイズデータ 114 作成画面の一例を示す図である。

図 21 は、本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 のパーソナルカスタマイズデータ 114 確認画面の一例を示す図である。

【0160】

図 20 に示されるように、MR 11 がデフォルトカスタマイズデータ編集画面のパーソナルカスタマイズ作成画面ボタン 2306 を押下すると、パーソナルカスタマイズデータ 114 作成画面を開かれ、作成したデフォルトカスタマイズデータが、パーソナルカスタマイズデータ一覧 2401 に表示される。

【0161】

そして、編集済みパーソナルカスタマイズデータ 401 を選択し選択ボタン 2403 を押下すると、選択した編集済みパーソナルカスタマイズデータ 401 を

作成画面に表示する。デフォルトを選択ボタン2402を押下すると、作成画面2402に編集済みデフォルトカスタマイズデータ302の内容を表示する。

【0162】

本実施形態では、デフォルトカスタマイズデータ作成画面でも、パーソナルカスタマイズデータの作成をできるようにし、パーソナルカスタマイズデータ作成画面で、デフォルトカスタマイズデータ作成画面で作成した編集済みパーソナルカスタマイズデータ401と編集済みデフォルトカスタマイズデータ302の両方を編集、更新できるような画面として説明した。

【0163】

他の実施形態としては、デフォルトカスタマイズデータ作成画面は、デフォルトカスタマイズデータの作成のみをおこなうようにしてもよい。パーソナルカスタマイズデータ作成画面では、デフォルトカスタマイズデータ作成画面で作成した編集済みデフォルトカスタマイズデータ302のみを取り込んで編集するようにしてもよい。

【0164】

MR11が、作成画面2404に表示した内容を編集し追加ボタン2405を押下した場合編集済みパーソナルカスタマイズデータを追加する。

【0165】

図21に示されるように、MR11が、パーソナルカスタマイズデータ114の内容を確認するために、パーソナルカスタマイズデータ114確認画面を開くと、パーソナルカスタマイズデータ一覧2601に、編集済パーソナルカスタマイズデータ1301一覧が表示される。

【0166】

MR11が、編集済パーソナルカスタマイズデータ1301を選択し、選択ボタン2602を押下すると、選択した編集済パーソナルカスタマイズデータ1301を表示画面2603に表示される。

【0167】

次に、図22ないし図24を用いてポータルサイトで提供されるユーザインターフェースについて説明する。

図22ないし図24は、CRMシステム100のポータルサイトにおける医師用画面の例を示す図である。

【0168】

図22の表示内容は、一般情報を表示したものである。このように医師12は担当のMR11の用意したポートレット143を使用しない一般情報2901を選択することも可能である。この場合表示するコンテンツ201は、共通コンテンツ112の一覧となる。表示したい共通コンテンツ112を選択すると2902、表示画面2903に共通コンテンツの内容が表示される。

【0169】

次の図23の例は、医師用に内容がカスタマイズされた例であり、医師12が担当のMR11の用意したポートレット143を使用し、メッセージ3001を選択した場合には、MR151の作成したカテゴリがメッセージのパーソナルコンテンツをメッセージ3002として表示される。

【0170】

図3に示したポートレット管理テーブルのMRID302-Cの欄には、A—MRのMRIDが入ることに注意する。

【0171】

次の図24の例もその医師専用のニュースを提供するために内容がカスタマイズされた例である。

【0172】

この場合には、医師が担当のMR151の用意したポートレット143を使用しニュース3101を選択した場合、MR151の用意したデフォルトカスタマイズデータ113とパーソナルカスタマイズデータ114をもとに一覧を生成する

表示するデータ3102を選択すると表示画面3103に対応した内容の表示をおこなう。

【0173】

【CRMシステムの処理】

次に、図25ないし図32を用いて本発明の一実施形態に係るCRMシステム

の処理について説明する。

【0174】

先ず、図25を用いて共通コンテンツを作成する処理について説明する。

図25は、共通コンテンツ作成する処理を示すフローチャートである。

【0175】

先ず、スタッフ10あるいはスタッフ管理者13からログイン等があり処理を開始すると、ログインユーザの判定をおこなう（ステップ1800）。

【0176】

ログインユーザがスタッフ10の場合には、スタッフ画面表示を行ない（ステップ1801）、スタッフ管理者の場合には、スタッフ管理者画面表示をおこなう（ステップ1802）。

【0177】

スタッフ画面表示の場合、機能選択を表示し、次の入力（要求）が来るのを待つ。要求が来たらそれを判定し（ステップ1803）、要求が「（素材データ）収集機能」の場合には、図15の素材データ収集画面を表示し、素材データ収集をおこなう。素材データの収集が終わって画面を閉じると、再び次の入力（要求）が来るのを待つ。

【0178】

システムは、要求が「（共通コンテンツ）作成機能」の場合には、図16の共通コンテンツ作成画面を表示し、共通コンテンツ作成をおこなう。共通コンテンツ作成画面には、図16に示したように、素材データの一覧表示をおこなう（ステップ1805）。この際、選択された表示対象以外は、不活性化し、入力を受け付けないようにする。その後、システムは次の入力（要求）が来るのを待つ。要求が来たらそれを判定する（ステップ1806）。要求が「選択」の場合、選択した素材データの内容を表示する（ステップ1807）。この際スタッフの負担を軽減するために、システムが用意したキーワードの抽出によって各パラメタ項目の初期設定を同時におこなう。

【0179】

その後、「承認依頼」、「一時保存」、「作業取消」のボタンを活性化し、選

押ボタンが不活性化され後、システムは、次の入力（要求）待ちの状態に戻る。要求が来たらそれを判定し（ステップ1808）、要求が「一時保存」の場合は、素材データがユーザにより項目に変更が加えられている場合は、素材データの内容を更新し、その後システムは次の入力（要求）待ちの状態に戻る。要求が「作業取消」の場合、変更を破棄しシステムは次の入力（要求）待ちの状態に戻る。要求が「承認依頼」の場合には、承認依頼処理に入る。承認依頼がおこなわれた場合には、素材データに修正がおこなわれているか否かを判定し（ステップ1810）、修正がおこなわれていない場合には、スタッフ管理者13への承認依頼をおこなう（ステップ1811）。修正がおこなわれていた場合には、文言フィルタでチェックをおこない、問題がなければスタッフ管理者への承認依頼処理をおこなう（ステップ1812）。そして、編集済み素材データを承認依頼状態にし、アラートシステムへの情報の伝達をおこない（ステップ1813）、スタッフ管理者への承認依頼の通知をおこなう。チェックに問題があった場合には、承認依頼はおこなわずに、文言チェックに問題があったことをアラートシステムへの情報の伝達1810をおこなう。その後システムは、状態を選択ボタンのみを活性化した素材データ一覧表示の状態1805に戻し、次の入力（要求）待ちの状態になる。

【0180】

なお、フローには示さなかったが、処理を終了するときには、図16の共通コンテンツ作成画面を閉じる処理をおこなえばよい。

【0181】

ログインユーザがスタッフ管理者13の場合、図17に示された共通コンテンツ承認画面を表示して、共通コンテンツ承認処理をおこなう。

【0182】

先ず、スタッフ管理者13に承認依頼された編集済み素材データの一覧表示をおこない（ステップ1814）、要求以外のボタンを不活性化しシステムは次の入力（要求）待ちの状態に戻る。要求が来たらそれを判定し（ステップ1815）。要求が「選択」の場合、スタッフが選択した素材データの表示をおこない（ステップ1816）、承認ボタンと却下ボタンを活性化して次の入力（要求）待ちの状態になる。

ちの状態に戻る。

【0183】

要求が来たらそれを判定し（ステップ1817）、要求が「承認」の場合には、表示した素材データを共通コンテンツとして登録し（ステップ1818）、これにより共通コンテンツが作成されたことになる。

【0184】

要求が「却下」の場合は、編集済み素材データの却下処理をする（ステップ1819）。その後システムは素材データの一覧表示状態1814に戻り、次の入力（要求）待ちの状態に戻る。

【0185】

図には、示さなかったが処理を終了するときには、共通コンテンツ承認画面を閉じ、ログオフする。

【0186】

次に、図26ないし図29を用いてCRMシステム100のデフォルトカスタマイズデータ作成機能132を実行する際に、作成の元となる共通コンテンツ112の一覧を取得する処理について説明する。

図26ないし図29は、CRMシステム100のデフォルトカスタマイズデータ作成機能132を実行する際に、作成の元となる共通コンテンツ112の一覧を取得する処理を示すフローチャートである。

【0187】

共通コンテンツ112の一覧を取得する際には、以下のフローチャートに示す四種類の関連情報をすべて使用して一覧を取得するものとする。なお、フローチャートには図示していないが、最後にコンテンツIDによりソートをおこなうと共に、重複データの排除をおこなう。

【0188】

図26に示されるフローチャートは、MR11が担当している医師12に関連する共通コンテンツ112を専門カテゴリから選択するに用いる処理を示すものである。

【0189】

この処理では、先ず、MRプロファイルの担当医師ID（図9の905）により担当医師が、まだ存在する否か判定する（ステップ1901）。存在する場合には、医師プロファイルから専門カテゴリ（図8の806）を取得し（ステップ1902）、次の医師プロファイルを取得し（ステップ1903）、担当医師がまだ存在するか否かの判定1901に戻る。次に、共通コンテンツがまだ存在するか否か判定する（ステップ1910）。存在しない場合には、処理を終了する。まだ存在する場合には、取得した専門カテゴリと共通コンテンツの専門カテゴリ（図4の404-a）が等しいか否か判定する（ステップ1911）。等しくない場合には、次の共通コンテンツを取得する（ステップ1913）。等しい場合には、コンテンツIDを記憶し（ステップ1912）、次の共通コンテンツを取得する（ステップ1913）。次の共通コンテンツを取得後は、共通コンテンツがまだ存在するか否かの判定1913に戻る。

【0190】

図27に示されるフローチャートは、MR11が担当している医師12に関連する共通コンテンツ112を選択する際に出身大学から選択するものである。

【0191】

この処理では、先ず、MRプロファイルの担当医師ID（図9の905）により担当医師がまだ存在するか否か判定する（ステップ2001）。存在する場合には医師プロファイルから出身大学（図8の808）を取得し（ステップ2002）、次の医師プロファイルを取得し（ステップ2003）、担当医師がまだ存在するか否かの判定2001に戻る。

【0192】

次に、共通コンテンツがまだ存在するか否か判定する（ステップ2010）。存在しない場合には、処理を終了する。まだ存在する場合には、医師プロファイルの出身大学と施設名（図4の404-c）が等しいか否か判定する（ステップ2011）。等しい場合には、コンテンツIDを記憶する（ステップ2013）。等しくない場合には、医師プロファイルの出身大学と共通コンテンツの追加キーワード（図4の402-f）が等しいか判定する（ステップ2012）。等しくない場合には、次の共通コンテンツを取得する（ステップ2014）。等しい

場合には、コンテンツIDを記憶する（ステップ2013）。コンテンツIDを記憶後は、次の共通コンテンツを取得し（ステップ2014）、共通コンテンツが存在するかどうかの判定ステップ2010に戻る。

【0193】

図28に示されるフローチャートは、MR11が担当している医師12に関連する共通コンテンツ112を選択する際に医師間関連情報610から選択するものである。

【0194】

この処理では、先ず、MRプロファイルの担当医師ID（図9の905）により担当医師がまだ存在する否か判定する（ステップ2101）。存在する場合には、医師プロファイルから医師名を取得し（ステップ2102）、次の医師プロファイルを取得し（ステップ2103）、担当医師がまだ存在するか否かの判定ステップ2101に戻る。

【0195】

次に、医師間関連情報がまだ存在するか否か判定する（ステップ2110）。

【0196】

存在する場合には、医師プロファイルの医師名と医師間関連情報の医師名1が等しいか否か判定する（ステップ2111）。等しい場合は医師名2を医師キーとして記憶し（ステップ2112）、医師間関連情報の次のデータを取得する（ステップ2115）。等しくない場合には、医師プロファイルの医師名と医師間関連情報の医師名2が等しいか否か判定する（ステップ2113）。等しい場合には、医師名1を医師キーとして記憶し（ステップ2114）、医師間関連情報の次のデータを取得する（ステップ2115）。等しくない場合には、医師間関連情報の次のデータを取得する（ステップ2115）。医師間関連情報の次のデータを取得後、医師間関連情報がまだ存在するか否かの判定ステップ2110に戻る。

【0197】

医師間関連情報が存在しない場合には、共通コンテンツがまだ存在するか判定する（ステップ2120）。存在しない場合には、処理を終了する。まだ存在す

る場合には、医師キーと共にコンテンツの共通点があるか、例えば、論文などの作成者が等しいか否か判定する（ステップ2121）。等しい場合には、コンテンツ名を記憶する（ステップ2122）。等しくない場合には、医師キーと共にコンテンツの追加キーワードが等しいか判定する（ステップ2123）。等しい場合には、コンテンツIDを記憶する（ステップ2122）。

【0198】

次に、医師-施設関連情報の施設名と共にコンテンツの内容の所属（図4の402-c）が等しいか判定する（ステップ2124）。等しい場合には、コンテンツIDを記憶する（ステップ2125）。等しくない場合には、医師-施設関連情報の施設名と共にコンテンツの追加キーワードが等しいか判定する（ステップ2126）。等しい場合には、コンテンツIDを記憶する（ステップ2125）。次に、医師-専門カテゴリ間関連情報の専門カテゴリと共にコンテンツの専門カテゴリが等しいか判定する（ステップ2127）。等しい場合には、コンテンツIDを記憶する（ステップ2128）。等しくない場合には、医師-専門カテゴリ間関連情報の専門カテゴリと共にコンテンツの追加キーワードが等しいか否か判定する（ステップ2129）。等しい場合には、コンテンツIDを記憶する（ステップ2128）。次に、次の共通コンテンツを取得し（ステップ2130）、共通コンテンツがまだ存在するか否かの判定（ステップ2120）に戻る。

【0199】

図29に示されるフローチャートは、MR11が担当している医師12に関連する共通コンテンツ112を選択する際に医師の所属する施設から選択するものである。

【0200】

この処理では、先ず、MRプロファイルの担当医師ID（図9の905）により担当医師がまだ存在する否か判定する（ステップ2201）。存在する場合には、医師プロファイルから施設名を取得し（ステップ2202）、次の医師プロファイルを取得し（ステップ2203）、担当医師がまだ存在するか否かの判定ステップ2201に戻る。

【0201】

次に、施設間関連情報がまだ存在するか否か判定する（ステップ2210）。存在する場合には、医師プロファイルの施設名と施設間関連情報の施設名1が等しいか否か判定する（ステップ2211）。

【0202】

等しい場合には、施設名2を施設キーとして記憶し（ステップ2212）、施設間関連情報の次のデータを取得する（ステップ2215）。等しくない場合は、医師プロファイルの施設名と施設間関連情報の施設名2が等しいか否か判定する（ステップ2213）。等しい場合には、施設名1を施設キーとして記憶し（ステップ2214）、施設間関連情報の次のデータを取得する（ステップ2215）。等しくない場合には、施設間関連情報の次のデータを取得する（ステップ2215）。

【0203】

施設間関連情報の次のデータを取得後、施設間関連情報がまだ存在するか否かの判定ステップ2210に戻る。存在しない場合は、共通コンテンツがまだ存在するか判定する（ステップ2220）。存在しない場合には、処理を終了する。まだ存在する場合、施設キーと共通コンテンツの施設名が等しいか否か判定する（ステップ2221）。等しい場合には、コンテンツIDを記憶する（ステップ2222）。等しくない場合には、施設キーと共通コンテンツの追加キーワードが等しいか判定する（ステップ2223）。等しい場合はコンテンツIDを記憶する（ステップ2222）。

【0204】

次に医師プロファイルの施設名と共通コンテンツの内容の所属（図4の402-c）が等しいか否か判定する（ステップ2224）。等しい場合には、コンテンツIDを記憶する（ステップ2225）。等しくない場合には、医師プロファイルの施設名と共通コンテンツの追加キーワードが等しいか否か判定する（ステップ2216）。等しい場合には、コンテンツIDを記憶する（ステップ2225）。次に、次の共通コンテンツを取得し（ステップ2227）、共通コンテンツがまだ存在するかの判定ステップ2220に戻る。

【0205】

次に、図30を用いてデフォルトカスタマイズデータまたはパーソナルカスタマイズデータを作成して、承認を得るまでの処理を説明する。

図30は、デフォルトカスタマイズデータまたはパーソナルカスタマイズデータを作成して、承認を得るまでの処理を示すフローチャートである。

【0206】

先ず、MR11の編集作業を軽減するために、まず共通コンテンツおよび医師プロファイル・MRプロファイル・拡宣状況データから編集前デフォルトカスタマイズデータのひな形を作成し（ステップ2700）、デフォルトコンテンツの各項目に追加する。次にMRが編集前デフォルトカスタマイズデータの修正をおこなったか否か判定する（ステップ2701）。データの修正をおこなった場合には、編集データ項目内容の整理・追加により編集前デフォルトカスタマイズデータを作成する（ステップ2702）。

【0207】

次に、MR11がパーソナルカスタマイズデータを作成しようとするか否か判定する（ステップ2703）。作成しようとする場合には、パーソナルカスタマイズデータの作成をおこなう（ステップ2720）。パーソナルカスタマイズデータの作成の処理については、次のフローチャートで詳細に説明する。

【0208】

次に、MR11がボタンの押下したときに（ステップ2704）、承認依頼ボタンを押下した場合は、MR管理者14に承認依頼をおこなう。図には示さなかつたが、一時保存ボタンを押下した場合には、編集済みデフォルトカスタマイズデータを作成し処理を終了する。承認依頼をする場合には、文言フィルタでのチェックをおこなう（ステップ2705）。チェックが問題なければ、MR管理者14への承認依頼をおこなう（ステップ2706）。

【0209】

次に、MR管理者14が承認したか否かの判定をおこなう（ステップ2707）。承認しなければ、却下理由を取得し（ステップ2710）、編集前デフォルトカスタマイズデータの修正をおこなうか否かの判定ステップ2701に戻る。

承認すれば、デフォルトカスタマイズデータとして登録し（ステップ2708）、処理を終了する。文言フィルタでのチェックが問題有れば、アラートシステムへ情報を伝達し（ステップ2709）、編集前デフォルトカスタマイズデータの修正をおこなうかどうかの判定ステップ2701に戻る。

【0210】

次に、図31を用いてパーソナルカスタマイズデータを作成する処理について説明する。

図31は、パーソナルカスタマイズデータを作成する処理を示すフローチャートである。

【0211】

この処理は、図30に示したフローチャートのステップ2720に該当するものである。

【0212】

MR11の選択により、まずデフォルトカスタマイズデータまたは作成済みのパーソナルカスタマイズデータから編集前パーソナルカスタマイズデータのひな形を作成する（ステップ2800）。次に、編集前パーソナルカスタマイズデータの修正をおこなったか判定する（ステップ2801）。修正をおこなった場合には、MR11によるデータ項目の内容の整理・追加により編集前パーソナルカスタマイズデータを作成する（ステップ2802）。

【0213】

次に、MR11が別のデータを入力し、別のパーソナルカスタマイズデータを作成しようとするか否か判定する（ステップ2803）。作成しようとする場合には、編集前パーソナルカスタマイズデータの修正をおこなったか否かの判定ステップ2801に戻る。作成しようとしない場合には処理を終了する。

【0214】

次に、図32を用いてCRMシステム100のポータルサイトにおいて、医師向けウェブページの表示をする処理を説明する。

図32は、CRMシステム100のポータルサイトにおいて、医師向けウェブページの表示する処理を示すフローチャートである。

【0215】

先ず、医師向けウェブページが表示される画面の前のログイン画面で、医師12がログインした際、ログインした医師12の医師IDと医師プロファイルの担当MRIDのリストを取得する（ステップ3200）。取得した医師IDとMRIDより、ポートレット管理オブジェクトとコンテンツ管理オブジェクトを生成し、その医師専用のポートレットを生成する。

【0216】

次に、図10に示したリンク関係をたどって、システムより表示しようとするポートレットのポートレットID、ログインしている医師IDおよびMRIDを取得する（ステップ3200）。次に医師IDから医師プロファイル121を取得する（ステップ3201）。

【0217】

次に、医師プロファイル121が指すMRプロファイル122がまだ存在するか否か判定する（ステップ3202）。存在しない場合には、処理を終了する。存在する場合には、MRIDが同じか否かの判定をする（ステップ3203）。異なるときは次のMRプロファイル122を取得し（ステップ3204）、MRプロファイル122の存在の判定ステップ3202に戻る。同じ場合には、MRプロファイル122の指すポートレット管理オブジェクト1000がまだ存在するか否か判定する（ステップ3210）。存在しない場合には、エラー処理をおこなう（ステップ3213）。存在する場合は、ポートレット管理オブジェクト1000が表示しようとしているポートレットであるか否かを、ポートレットIDが同じか否かで判定する。異なる場合は次のポートレット管理オブジェクト1000を取得し（ステップ3212）、ポートレット管理オブジェクト1000の存在の判定ステップ3210に戻る。同じ場合には、ポートレット管理用オブジェクト1000の指すコンテンツ管理オブジェクト1001がまだ存在するか否かの判定をする（ステップ3220）。存在しない場合、表示フィルタによる本文の強調表示をおこなう（ステップ3230）。これにより、共通コンテンツでカスタマイズした個所についての強調表示などをおこなうことができる。そして、ログフィルタによるアクセスログ取得情報の追加をおこない（ステッ

プ3231）、次のMRプロファイル122の取得ステップ3204に戻る。存在する場合、共通コンテンツを取得する（ステップ3221）。

【0218】

次に、パーソナルカスタマイズデータ114がまだ存在するか否かの判定をおこなう（ステップ3222）。存在する場合は、そのパーソナルカスタマイズデータが表示しようとしている医師のためのものであるか、医師IDが同じか否かで判定をおこなう（ステップ3223）。異なる場合には、次のパーソナルカスタマイズデータ114を取得し（ステップ3224）、パーソナルカスタマイズデータ114の存在の判定ステップ3222に戻る。同じ場合には、パーソナルカスタマイズデータ114を、表示のためのカスタマイズデータとして記憶する。パーソナルカスタマイズデータ114が存在しない場合には、デフォルトカスタマイズデータが存在するか否かの判定をおこなう（ステップ3226）。存在する場合には、デフォルトカスタマイズデータ113を、表示のためのカスタマイズデータとして記憶する（ステップ3227）。次に、表示のために記憶されたするカスタマイズデータを基に、タイトル・本文などの置き換え、データの追加による項目の成形をおこない（ステップ3228）、次のコンテンツ管理オブジェクト1001を取得し（ステップ3229）、コンテンツ管理オブジェクト1001の存在の判定ステップ3220に戻る。

【0219】

〔本発明のCRMシステムにより、ポータルサイトを作成したときの利点〕

本発明のCRMシステムにより、ポータルサイトを作成したときに、以下の利点がある。

- (1) 顧客ポータルサイトで提供するサービスを、顧客それぞれのニーズにより合致させることができる。
- (2) 営業員は、従来より少ない労力で特定顧客向けのパーソナルコンテンツを作成することができる。
- (3) 営業員がどのように共通コンテンツをカスタマイズしてパーソナルコンテンツを作成すれば、顧客アクセスを増やすことができるかを分析することができる。

【0220】

また、本発明には副次的な以下の利点がある。

(4) 営業員による営業活動状況が顧客ポータルサイト上に表れるので、従来、管理者が把握することが難しかった営業活動状況を把握できる。

(5) 従来、営業員を介して間接的にしか知りえなかった顧客の生の声を顧客ポータルシステムにおいて取得することができる。

【0221】

【発明の効果】

本発明によれば、CRMシステムで顧客ポータルサイトを実現するに際し、それぞれの顧客に応じたきめの細かいサービスを提供できるポータルサイトを実現することができ、しかも、そのポータルサイトの作成、運営の際にかかる労力を省力化することを可能とするポータルサイト作成方法を提供することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】

本発明の一実施形態に係るCRMシステムのシステム構成図である。

【図2】

本発明の一実施形態に係るCRMシステムに用いられるオブジェクトの関連図である。

【図3】

ポートレット管理テーブルの一例を示す模式図である。

【図4】

共通コンテンツの管理テーブルの一例を示す模式図である。

【図5】

デフォルトカスタマイズデータの管理テーブルの一例を示す模式図である。

【図6】

パーソナルカスタマイズデータの管理テーブルの一例を示す模式図である。

【図7】

各種の関連情報のテーブルの例を示す模式図である。

【図8】

医師プロファイルの管理テーブルの一例を示す模式図である。

【図9】

MRプロファイルの管理テーブルの一例を示す模式図である。

【図10】

医師プロファイルからコンテンツを検索するときの関係を示した図である。

【図11】

一般データから共通コンテンツを作成する処理の概要を説明する図である。

【図12】

共通コンテンツからデフォルトカスタマイズデータを作成する処理の概要を説明する図である。

【図13】

デフォルトカスタマイズデータからパーソナルカスタマイズデータを作成する処理の概要を説明する図である。

【図14】

本発明の一実施形態に係るCRMシステム100におけるコンテンツデータからウェブページを表示するまでの関連を示す図である。

【図15】

本発明の一実施形態に係るCRMシステム100の素材データ111収集画面の一例を示す図である。

【図16】

本発明の一実施形態に係るCRMシステム100の共通コンテンツ112作成画面の一例を示す図である。

【図17】

本発明の一実施形態に係るCRMシステム100の共通コンテンツ112承認画面の一例を示す図である。

【図18】

本発明の一実施形態に係るCRMシステム100のデフォルトカスタマイズデータ113作成画面の一例を示す図である。

【図19】

本発明の一実施形態に係るCRMシステム100のデフォルトカスタマイズデータ113承認画面の一例を示す図である。

【図20】

本発明の一実施形態に係るCRMシステム100のパーソナルカスタマイズデータ114作成画面の一例を示す図である。

【図21】

本発明の一実施形態に係るCRMシステム100のパーソナルカスタマイズデータ114確認画面の一例を示す図である。

【図22】

CRMシステム100のポータルサイトにおける医師用画面の例を示す図である（その一）。

【図23】

CRMシステム100のポータルサイトにおける医師用画面の例を示す図である（その二）。

【図24】

CRMシステム100のポータルサイトにおける医師用画面の例を示す図である（その三）。

【図25】

共通コンテンツ作成する処理を示すフローチャートである。

【図26】

MR11が担当している医師12に関連する共通コンテンツ112を専門カテゴリから選択する用いる処理を示すフローチャートである。

【図27】

MR11が担当している医師12に関連する共通コンテンツ112を選択する際に出身大学から選択する処理を示すフローチャートである。

【図28】

MR11が担当している医師12に関連する共通コンテンツ112を選択する際に医師間関連情報610から選択する処理を示すフローチャートである。

【図29】

MR11が担当している医師12に関連する共通コンテンツ112を選択する際に医師の所属する施設から選択する処理を示すフローチャートである。

【図30】

デフォルトカスタマイズデータまたはパーソナルカスタマイズデータを作成して、承認を得るまでの処理を示すフローチャートである。

【図31】

パーソナルカスタマイズデータを作成する処理を示すフローチャートである。

【図32】

CRMシステム100のポータルサイトにおいて、医師向けウェブページの表示する処理を示すフローチャートである。

【符号の説明】

10…スタッフ

11…MR

12…医師

13…スタッフ管理者

14…MR管理者

100…CRMシステム

110…コンテンツ管理システム

112…共通コンテンツ

113…デフォルトカスタマイズデータ

114…パーソナルカスタマイズデータ

120…プロファイル管理システム

121…医師プロファイル

122…MRプロファイル

130…コンテンツ作成システム

131…共通コンテンツ作成機能

132…デフォルトカスタマイズデータ作成機能

133…パーソナルカスタマイズデータ作成機能

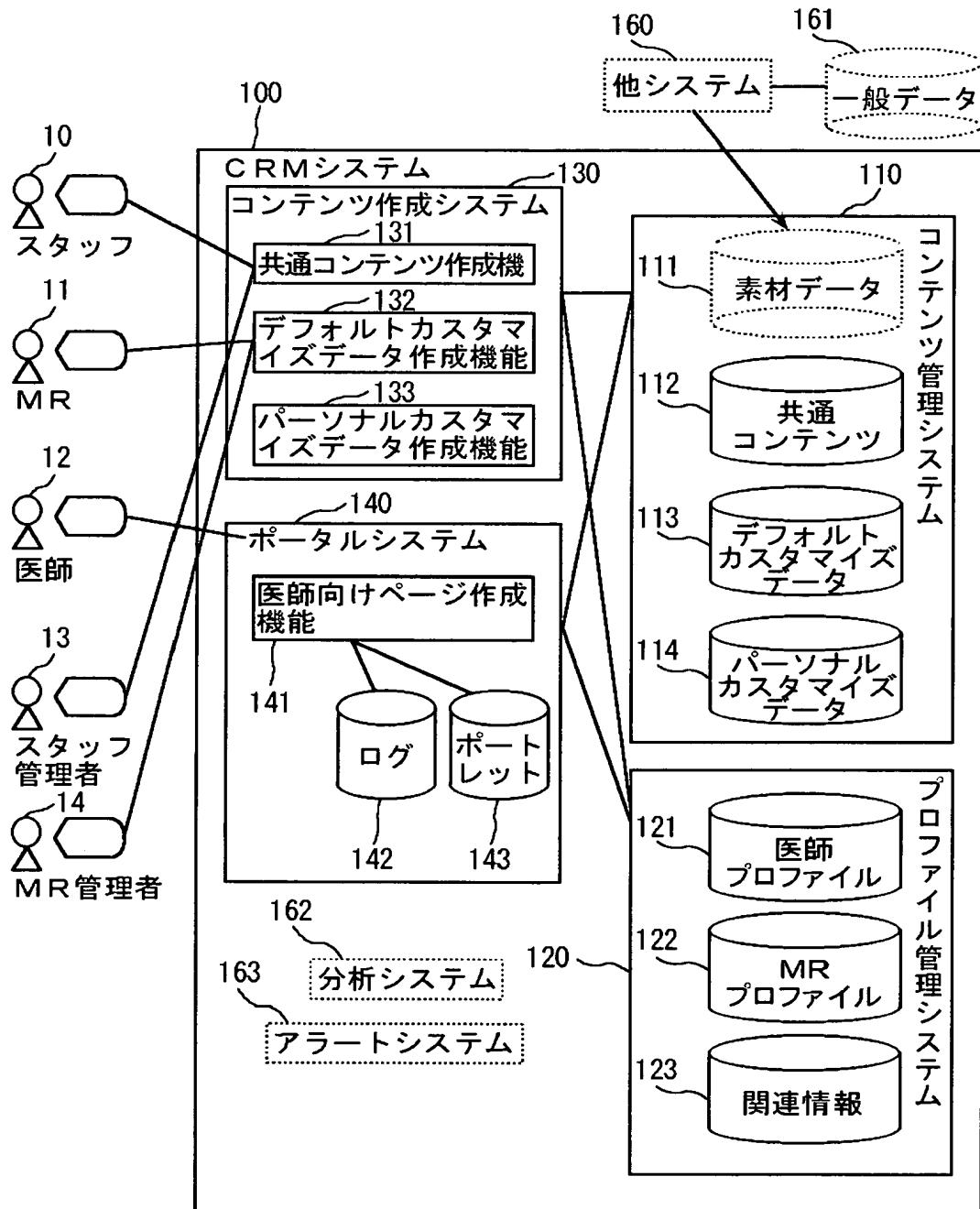
140…ポータルシステム

141…医師向けページ作成機能

【書類名】 図面

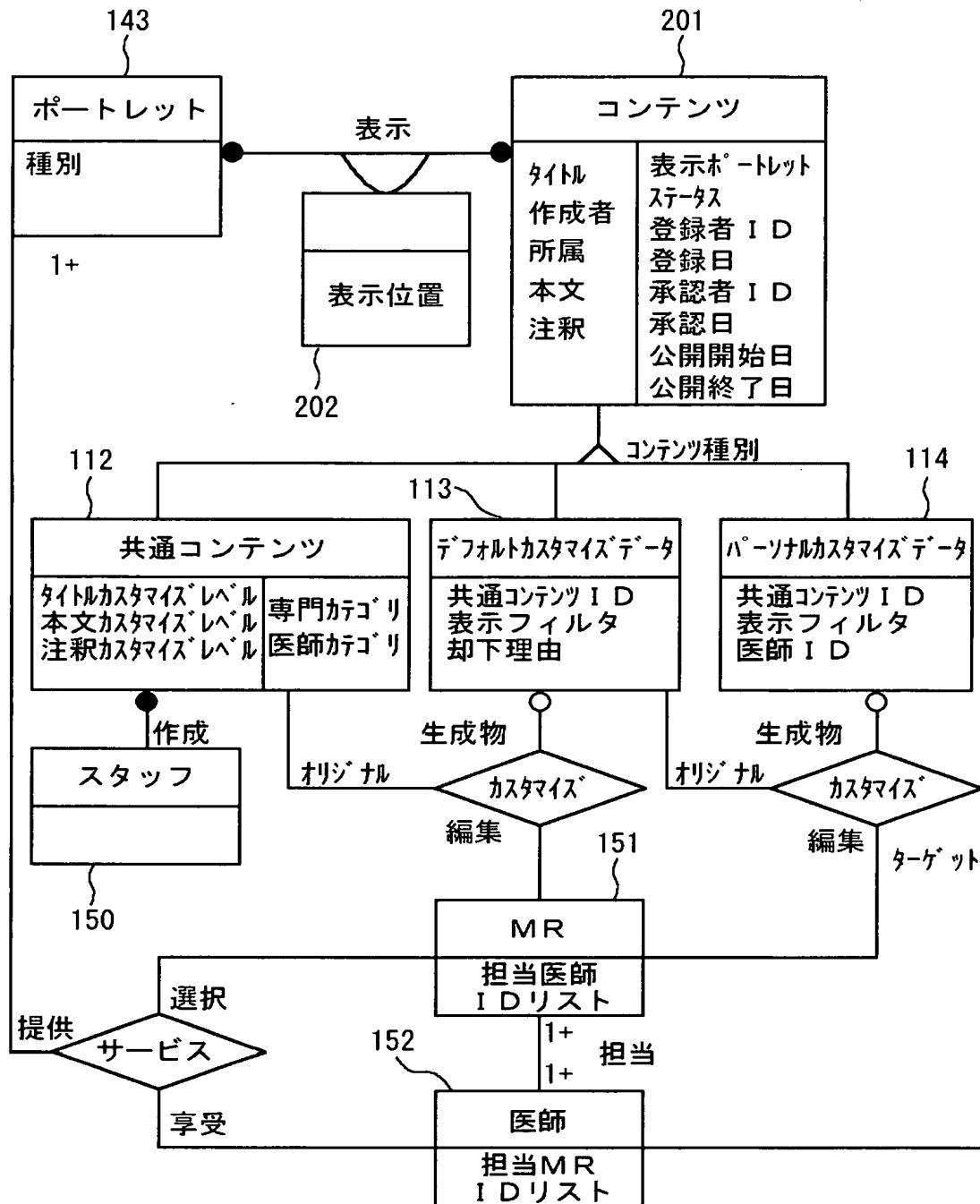
【図1】

図 1



【図2】

図 2



【図3】

図 3

| ポートレット | | 内容 | 143 |
|---------------|--------------|------------|-----|
| | | ... | 304 |
| 管理情報 | c Σ R → D | ... | 303 |
| a 医師→D | MR_121010 | MR_121010 | 302 |
| b ポートレット種別 | DR_13051 | DR_13051 | 301 |
| ポートレット | News | Messages | |
| | PRT_100001 | PRT_100002 | |
| | ... | ... | |
| | PRT_120001 | ... | |
| | PRT_130002 | ... | |

【図4】

図 4

| 属性 | 施設名 | 施設中央病院 | ロコト診療所 | 施設中央病院 | ... |
|-----|----------|----------------|-------------|--------------|--------------|
| 分類 | 医師カタログ | 勤務医 | 臨業医 | 臨医医 | ... |
| a | 専門カタログ | 内科 | 内科 | 内科 | ... |
| 401 | 注釈カタログ | LVL MODIFY | LVL MODIFY | LVL MODIFY | ... |
| 402 | 本文カタログ | LVL EMPHASIZE | LVL MODIFY | LVL NONE | ... |
| 403 | タイトルカタログ | LVL MODIFY | LVL MODIFY | LVL NONE | ... |
| 112 | 公開開始日 | 2002. 6. 21 | 2002. 7. 15 | 2002. 12. 31 | ... |
| 404 | 公開終了日 | 2002. 6. 21 | 2002. 7. 1 | 2002. 9. 1 | ... |
| h | 拒絶理由 | NULL | NULL | NULL | ... |
| g | 承認印 | 2002. 6. 21 | 2002. 6. 24 | 2002. 6. 24 | ... |
| f | 承認者ID | STF_001016 | STF_001016 | STF_001016 | ... |
| e | 登録日 | 2002. 6. 21 | 2002. 6. 21 | 2002. 6. 21 | ... |
| d | 登録者ID | STF_001031 | STF_001031 | STF_001031 | ... |
| c | 表示ポータル | News | News | News | ... |
| b | 追加キーワード | 理学部 | NULL | 日本大手 | ... |
| a | 注釈 | NULL | NULL | NULL | ... |
| 401 | 内容 | ...☆☆の処方と効果... | ... | ... | ... |
| 402 | d | 本文 | ... | ... | ... |
| 402 | c | 所属 | 学術情報部 | 学術情報部 | 学術情報部 |
| 402 | b | 作成者 | 斎藤 | 斎藤 | 斎藤 |
| 402 | a | タイトル | ××問題への意見発表 | ○○意見紙の開催 | △△の臨床試験の経過状況 |
| 401 | 内容 | CCNT_0001 | CCNT_0002 | CCNT_0003 | ... |

【図 5】

図 5

| デフォルトカスタマイズデータ | | | | | |
|----------------|----------|--|------------------------|---------------|-----|
| 管理情報 | | | | | |
| i | 公開終了日 | 2002. 6. 21 | 2002. 12. 31 | 2002. 6. 28 | ... |
| h | 公開開始日 | 2002. 6. 21 | 2002. 9. 1 | 2002. 6. 21 | ... |
| g | 押縞印 | NULL | NULL | NULL | ... |
| f | 承認印 | 2002. 6. 21 | NULL | 2002. 6. 21 | ... |
| e | 承認者ID | MR_121003 | MR_121003 | MR_324001 | ... |
| d | 登録日 | 2002. 6. 21 | 2002. 6. 24 | 2002. 6. 21 | ... |
| c | 登録者ID | MR_121010 | MR_121010 | MR_324006 | ... |
| b | スタート日 | 承認候 | 承認候 | 承認候 | ... |
| a | 表示ホームページ | Messages | Messages | Messages | ... |
| f | 表示メッセージ | □□状 | NULL | ☆☆ | ... |
| e | 注釈 | 発表会場は大盛況で 「ついで臨時講義も ございました」と 話題でした。 | ☆☆の処方に關する 話題がありました。 | ... | ... |
| 内容 | 本文 | LNK_CCNT_0001 | LNK_CCNT_0003 | ☆☆の処方と効果... | ... |
| | 所屬 | ΣΣ一體 | ΣΣ一體 | ΣΣ一體 | ... |
| b | 作成者 | ヨリ | ヨリ | 松井 | ... |
| a | タイムル | □□先生の臨時講義 | LNK_CCNT_0003 | LNK_CCNT_0001 | ... |
| 共通ID | | CCNT_0001 | CCNT_0003 | CCNT_0001 | ... |
| ログインID | | DCNT_0012 | DCNT_0013 | DCNT_0014 | ... |

【図 6】

図 6

| パーソナルカスタマイズデータ | | 医録ID | DR_13051 | DR_14022 | DR_14109 | ... |
|----------------|----------|-----------------|----------------------|----------------------|----------|-----|
| h | 公開終了日 | 2002. 6. 21 | 2002. 7. 15 | 2002. 7. 15 | ... | |
| g | 公開開始日 | 2002. 6. 21 | 2002. 7. 1 | 2002. 7. 1 | ... | |
| f | 承認日 | NULL | 2002. 6. 24 | 2002. 6. 24 | ... | |
| e | 承認者ID | MR_121003 | MR_324001 | MR_324001 | ... | |
| d | 登録日 | 2002. 6. 21 | 2002. 6. 21 | 2002. 6. 24 | ... | |
| c | 登録者ID | MR_121010 | MR_324006 | MR_324006 | ... | |
| b | ステータス | 編集済み | 承認候 | 承認候 | ... | |
| a | 表示モード | Messages | Messages | Messages | ... | |
| f | 表示フリーランタ | NULL | NULL | NULL | ... | |
| e | 注釈 | 発表、お疲れ様でー た。 | 先日のお詫びの件 で、ご参考です。 | 発表の方、よろしく お願いします。 | ... | |
| d | 本文 | LNK_CCNT_0001 | LNK_CCNT_0001 | LNK_CCNT_0002 | ... | |
| c | 所属 | ΣΣ一覧 | ΣΣ一覧 | ΣΣ一覧 | ... | |
| b | 作成者 | ヨリ | 松本 | 松本 | ... | |
| a | タイトル | LNK_CCNT_0001 | LNK_CCNT_0001 | LNK_CCNT_0002 | ... | |
| データード | データード | CCNT_0001 | CCNT_0001 | CCNT_0002 | ... | |
| ログハンド | ログハンド | PCNT_0037 | PCNT_0038 | PCNT_0039 | ... | |

【図7】

図 7

| 医師間関連情報 | | 710 |
|----------|----------|-----|
| 医師 I D 1 | 医師 I D 2 | |
| 医師 A | 医師 B | |
| 医師 A | 医師 C | |
| 医師 B | 医師 C | |

| 施設間関連情報 | | 720 |
|----------|----------|-----|
| 施設 I D 1 | 施設 I D 2 | |
| 施設 X | 施設 Y | |
| 施設 X | 施設 Z | |
| 施設 Y | 施設 Z | |

| 医師－施設間関連情報 | | 730 |
|------------|--------|-----|
| 医師 I D | 施設 I D | |
| 医師 A | 施設 X | |
| 医師 B | 施設 Y | |
| 医師 C | 施設 Z | |

| 医師－専門カテゴリ間関連情報 | | 740 |
|----------------|----------|-----|
| 医師 I D | 専門カテゴリ | |
| 医師 A | 専門カテゴリ X | |
| 医師 B | 専門カテゴリ Y | |
| 医師 C | 専門カテゴリ Z | |

【図8】

図 8

| 801 | 802 | 803 | 804 | 121 | 805 | 806 | 807 | 808 |
|----------|---------|--------|------------|-------------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 医師プロファイル | | | | | | | | |
| 施設 ID | 医師 名 | 施設名 | 音良中央病院 | 専門 力ナ'ロコ | 第一 内科 | 循環器 内科 | 整形 外科 | 出身 大学 |
| 医師 ID | 木村 | 音良中央病院 | フローラ診療所 | 勤務 医 | 勤務医 | 開業医 | 美容 外科 | 日立 大学 |
| DR_13051 | 内角 | 松野 | レイソル 医院 | 開業医 | MR_121010 | MR_324006 | 新川崎 大学 | 戸塚 大学 |
| DR_13052 | 鬼頭 | 鬼頭 | MR_324006 | MR_324006 | MR_324006 | MR_324006 | 東戸塚 大学 | ⋮ |
| ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ |

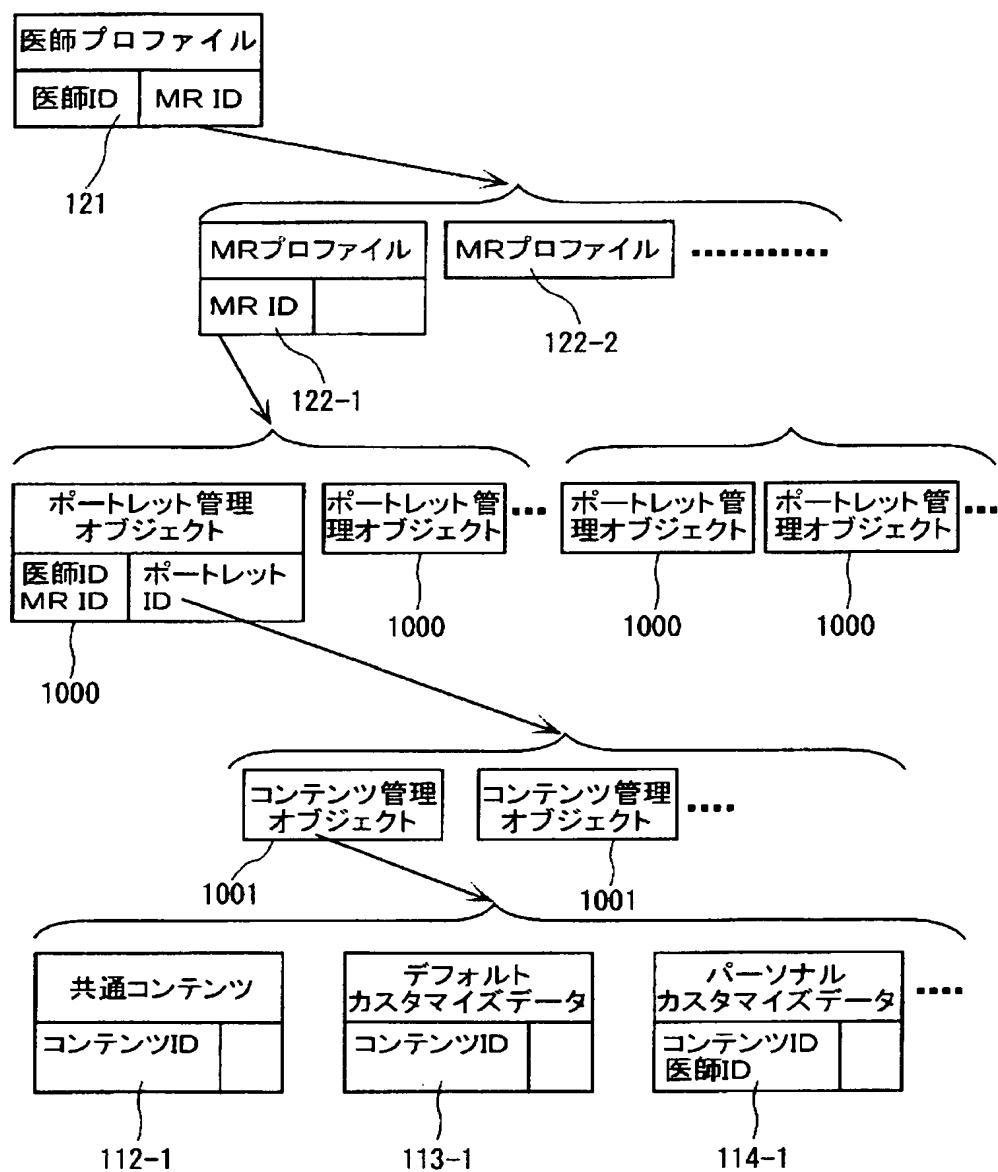
【図9】

図 9

| 901 | 902 | 903 | 904 | 122 | 905 | 906 | 907 |
|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----|
| MR プロファイル | | | | | | | |
| MR-ID | 部署ID | 役職 | MR名 | MR名 | 専門カテゴリ | 医師カテゴリ | 勤務医 |
| MR_121010 | ORG_0121 | ORG_0324 | MR_324006 | MR_121003 | DR_13051 | DR_14022 | 内科 |
| ... | ... | ... | ... | ... | DR_13052 | DR_14109 | 外科 |
| ... | ... | ... | ... | ... | NULL | NULL | 内科 |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | 外科 |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |

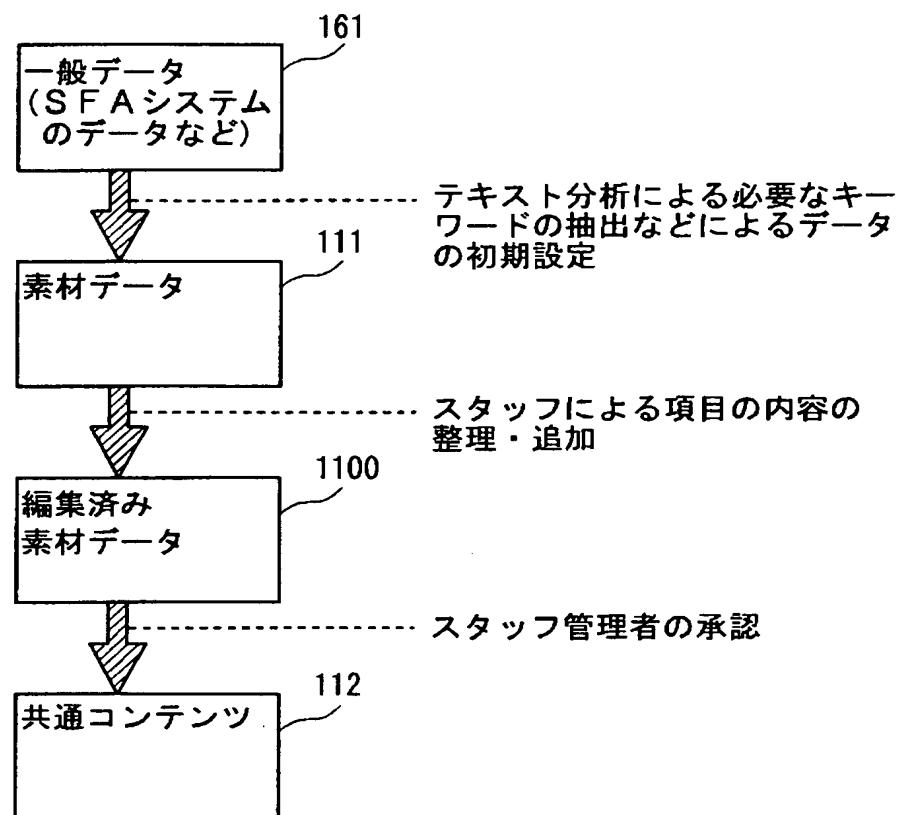
【図10】

図 10



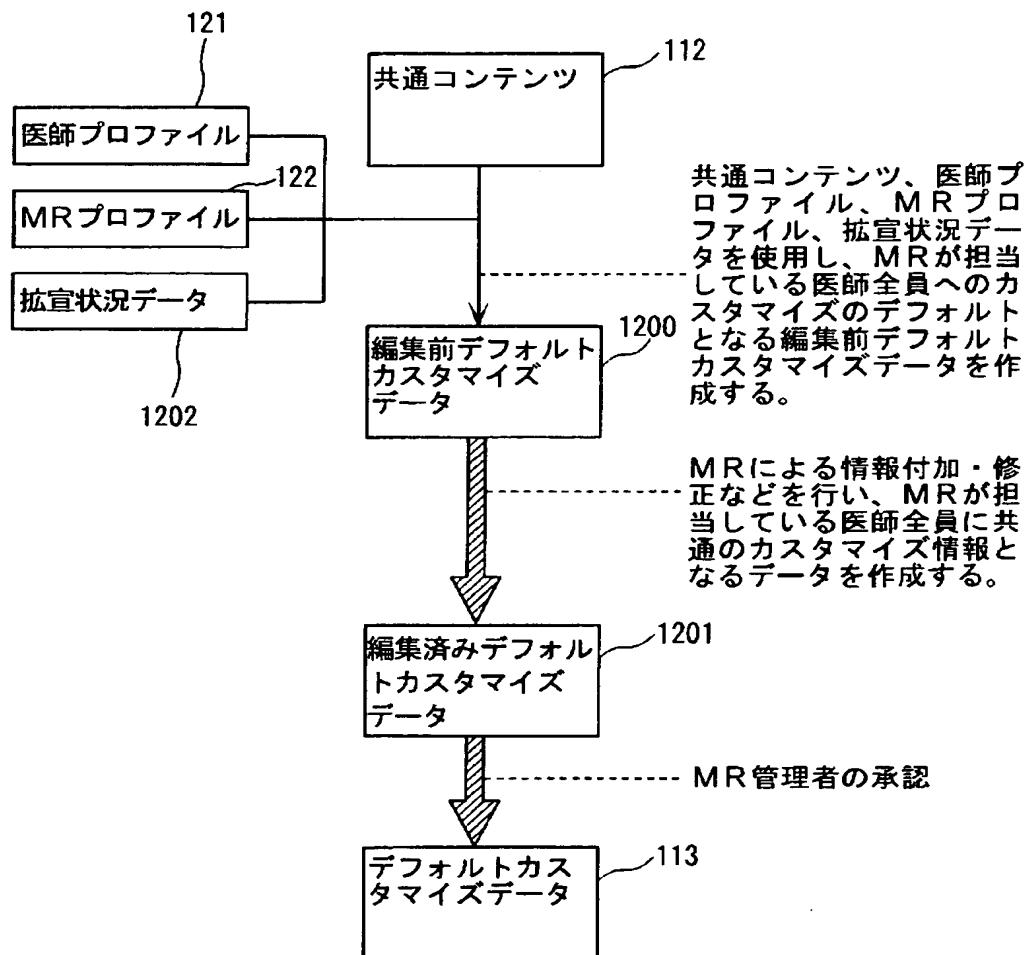
【図 11】

図 11



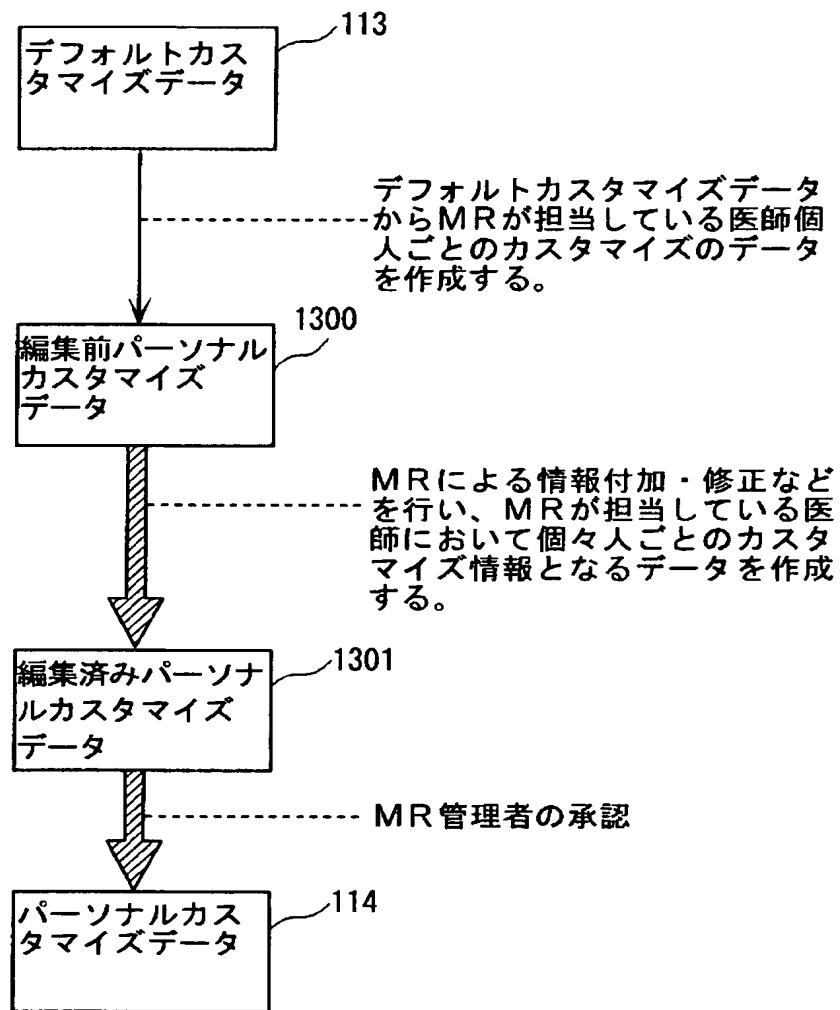
【図12】

図 12



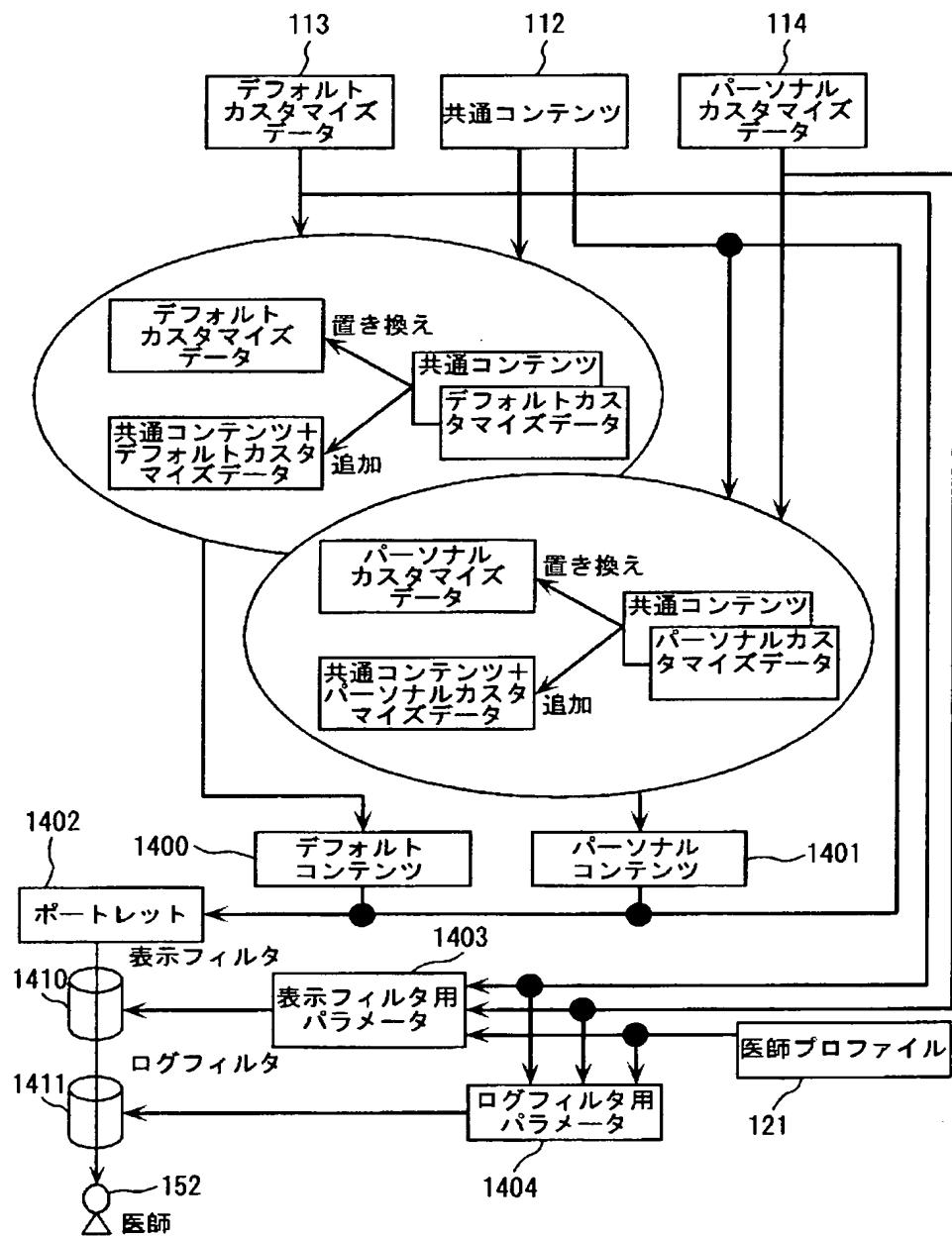
【図13】

図 13



【図 1-4】

14



【図15】

図 15

CRMシステム (素材データ収集画面) TOP

コンテンツ 1501

収集機能 1502 作成機能

素材データ一覧

| ID | タイトル | カテゴリ | 登録日 | 登録者ID |
|-----|-------|------|------------|--------|
| ID1 | ○○○○○ | N | 2002/06/20 | STAFF1 |
| ID2 | ××××× | P | 2002/06/22 | STAFF2 |
| ID3 | ▽▽▽▽▽ | L | 2002/06/24 | STAFF1 |

1503 選択

収集／登録画面 1504

タイトル

本文 1505 1506 1507

△ ▽

【図16】

図 16

CRMシステム(共通コンテンツ作成画面)

TOP

1601

1602

1603

1604

1605

1606

1607

選択

素材データ一覧

ID タイトル カテゴリ 登録日 登録者ID

| | | | |
|------------------------------------|---|------------|--------|
| <input type="checkbox"/> ID1 00000 | N | 2002/06/20 | STAFF1 |
| <input type="checkbox"/> ID2 ××××× | P | 2002/06/22 | STAFF2 |
| <input type="checkbox"/> ID3 ▽▽▽▽▽ | L | 2002/06/24 | STAFF1 |

承認依頼 一時保存 作業取消

タイトル

本文

デフォルト
注釈

追加
キーワード

パラメタ設定

- 表示ポートレット
- ニュース 学術情報 リンク集
- 専門カテゴリ
- 内科 外科 小児科 皮膚科 耳鼻咽喉科 泌尿器科 産婦人科
- 医師カテゴリ
- 勤務医 開業医 研修医
- カスタマイズ
- タイトル 変更 本文 変更 注釈 変更
 強調 強調 強調
- 公開開始日 日付指定 ****/**/** 公開終了日 日付指定 ****/**/**

【図 17】

図 17

CRMシステム(共通コンテンツ承認画面) TOP

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------|------------|------|------------|--------|------|------------|---|------------|--------|------------|---|------------|--------|
| コンテンツ | 1701 | 1703 | | | | | | | | | | | | | |
| 承認機能 | 1702 | | | | | | | | | | | | | | |
| 承認依頼編集済素材データ一覧 ID タイトル カテゴリ 登録日 登録者ID 選択 | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">□ID1 ○○○○○</td> <td style="width: 15%;">N</td> <td style="width: 15%;">2002/06/20</td> <td style="width: 15%;">STAFF1</td> <td rowspan="3" style="width: 15%; text-align: right;">1706</td> </tr> <tr> <td>□ID2 ×××××</td> <td>P</td> <td>2002/06/22</td> <td>STAFF2</td> </tr> <tr> <td>□ID3 ▽▽▽▽▽</td> <td>L</td> <td>2002/06/24</td> <td>STAFF1</td> </tr> </table> | | | □ID1 ○○○○○ | N | 2002/06/20 | STAFF1 | 1706 | □ID2 ××××× | P | 2002/06/22 | STAFF2 | □ID3 ▽▽▽▽▽ | L | 2002/06/24 | STAFF1 |
| □ID1 ○○○○○ | N | 2002/06/20 | STAFF1 | 1706 | | | | | | | | | | | |
| □ID2 ××××× | P | 2002/06/22 | STAFF2 | | | | | | | | | | | | |
| □ID3 ▽▽▽▽▽ | L | 2002/06/24 | STAFF1 | | | | | | | | | | | | |
| 承認画面 1704 1705 △ | | | | | | | | | | | | | | | |
| タイトル | 承認 却下 | | | | | | | | | | | | | | |
| 本文 | △ ▽ | | | | | | | | | | | | | | |
| デフォルト 注釈 | △ ▽ | | | | | | | | | | | | | | |
| 追加 キーワード | | | | | | | | | | | | | | | |
| パラメタ表示 表示カテゴリ <input type="checkbox"/> ニュース <input type="checkbox"/> 学術情報 <input type="checkbox"/> リンク集 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 専門カテゴリ <input type="checkbox"/> 内科 <input type="checkbox"/> 外科 <input type="checkbox"/> 小児科 <input type="checkbox"/> 皮膚科 <input type="checkbox"/> 耳鼻咽喉科 <input type="checkbox"/> 泌尿器科 <input type="checkbox"/> 産婦人科 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 医師カテゴリ <input type="checkbox"/> 勤務医 <input type="checkbox"/> 開業医 <input type="checkbox"/> 研修医 | | | | | | | | | | | | | | | |
| カスタマイズ タイトル <input type="checkbox"/> 変更 <input type="checkbox"/> 強調 本文 <input type="checkbox"/> 変更 <input type="checkbox"/> 強調 注釈 <input type="checkbox"/> 変更 <input type="checkbox"/> 強調 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 公開開始日 <input type="checkbox"/> 日付指定 <input type="checkbox"/> ****/**/* △ <input type="checkbox"/> 日付指定 <input type="checkbox"/> ****/**/* △ | | | | | | | | | | | | | | | |

【図18】

図 18

CRMシステム(デフォルトカスタマイズデータ作成画面) TOP

| | | | | |
|------------------------------------|------|------------|--------|-------|
| コンテンツ | 2301 | 2302 | 2303 | |
| 作成機能 | | | | |
| 共通コンテンツ一覧 | | | | |
| ID | タイトル | 専門カテゴリ | 登録日 | 登録者ID |
| <input type="checkbox"/> ID1 00000 | ALL | 2002/06/20 | STAFF1 | △ |
| <input type="checkbox"/> ID2 ××××× | 内小 | 2002/06/22 | STAFF2 | △ |
| <input type="checkbox"/> ID3 ▽▽▽▽▽ | 外 | 2002/06/24 | STAFF1 | △ |
| デフォルトメッセージ作成画面 | | | | |
| 2304 | | | | |
| 一時保存 | | | | |
| 承認依頼 | | | | |
| タイトル | | | | |
| 2305 | | | | |
| 2306 | | | | |
| 本文 | | | | |
| △ | | | | |
| ▽ | | | | |
| デフォルト メッセージ | | | | |
| △ | | | | |
| ▽ | | | | |
| 編集 | | | | |
| 表示フィルタ | | | | |
| △ | | | | |
| ▽ | | | | |
| 追加/削除 | | | | |
| 公開開始日 □日付指定 | | | | |
| *****/**/** □ | | | | |
| 公開終了日 □日付指定 | | | | |
| *****/**/** □ | | | | |
| 変更箇所 | | | | |
| 対象医師 | | | | |
| 2307 | | | | |
| 作成画面 | | | | |
| パーソナル カスタマイズ データ | | | | |
| △ | | | | |
| ▽ | | | | |

【図 19】

図 19

CRMシステム(デフォルトカスタマイズデータ承認画面) TOP

| 編集済デフォルトカスタマイズデータ一覧 | | | | <input type="button" value="選択"/> |
|------------------------------------|------|------------|-----|-----------------------------------|
| ID | タイトル | 専門カテゴリ | 登録日 | 登録者ID |
| <input type="checkbox"/> ID1 00000 | ALL | 2002/06/20 | MR1 | <input type="button" value="△"/> |
| <input type="checkbox"/> ID2 ××××× | 小 | 2002/06/22 | MR2 | <input type="button" value="□"/> |
| <input type="checkbox"/> ID3 ▽▽▽▽▽ | 内 | 2002/06/24 | MR1 | <input type="button" value="▽"/> |

表示画面 2504
タイトル 承認 保留 却下

本文 2505 2506

デフォルト
メッセージ

表示フィルタ

公開開始日
 日付指定 *****/***/**

公開期限
 日付指定 *****/***/**

変更箇所 2507

対象医師

2508

詳細表示

2509

2510

2511

2512

2513

2514

2515

2516

2517

2518

2519

2520

2521

2522

2523

2524

2525

2526

2527

2528

2529

2530

2531

2532

2533

2534

2535

2536

2537

2538

2539

2540

2541

2542

2543

2544

2545

2546

2547

2548

2549

2550

2551

2552

2553

2554

2555

2556

2557

2558

2559

2560

2561

2562

2563

2564

2565

2566

2567

2568

2569

2570

2571

2572

2573

2574

2575

2576

2577

2578

2579

2580

2581

2582

2583

2584

2585

2586

2587

2588

2589

2590

2591

2592

2593

2594

2595

2596

2597

2598

2599

2600

2601

2602

2603

2604

2605

2606

2607

2608

2609

2610

2611

2612

2613

2614

2615

2616

2617

2618

2619

2620

2621

2622

2623

2624

2625

2626

2627

2628

2629

2630

2631

2632

2633

2634

2635

2636

2637

2638

2639

2640

2641

2642

2643

2644

2645

2646

2647

2648

2649

2650

2651

2652

2653

2654

2655

2656

2657

2658

2659

2660

2661

2662

2663

2664

2665

2666

2667

2668

2669

2670

2671

2672

2673

2674

2675

2676

2677

2678

2679

2680

2681

2682

2683

2684

2685

2686

2687

2688

2689

2690

2691

2692

2693

2694

2695

2696

2697

2698

2699

2700

2701

2702

2703

2704

2705

2706

2707

2708

2709

2710

2711

2712

2713

2714

2715

2716

2717

2718

2719

2720

2721

2722

2723

2724

2725

2726

2727

2728

2729

2730

2731

2732

2733

2734

2735

2736

2737

2738

2739

2740

2741

2742

2743

2744

2745

2746

2747

2748

2749

2750

2751

2752

2753

2754

2755

2756

2757

2758

2759

2760

2761

2762

2763

2764

2765

2766

2767

2768

2769

2770

2771

2772

2773

2774

2775

2776

2777

2778

2779

2780

2781

2782

2783

2784

2785

2786

2787

2788

2789

2790

2791

2792

2793

2794

2795

2796

2797

2798

2799

2800

2801

2802

2803

2804

2805

2806

2807

2808

2809

2810

2811

2812

2813

2814

2815

2816

2817

2818

2819

2820

2821

2822

2823

2824

2825

2826

2827

2828

2829

2830

2831

2832

2833

2834

2835

2836

2837

2838

2839

2840

2841

2842

2843

2844

2845

2846

2847

2848

2849

2850

2851

2852

2853

2854

2855

2856

2857

2858

2859

2860

2861

2862

2863

2864

2865

2866

2867

2868

2869

2870

2871

2872

2873

2874

2875

2876

2877

2878

2879

2880

2881

2882

2883

2884

2885

2886

2887

2888

2889

2890

2891

2892

2893

2894

2895

2896

2897

2898

2899

2900

2901

2902

2903

2904

2905

2906

2907

2908

2909

2910

2911

2912

2913

2914

2915

2916

2917

2918

2919

2920

2921

2922

2923

2924

2925

2926

2927

2928

2929

2930

2931

2932

2933

2934

2935

2936

2937

2938

2939

2940

2941

2942

2943

2944

2945

2946

2947

2948

2949

2950

2951

2952

2953

2954

2955

2956

2957

2958

2959

2960

2961

2962

2963

2964

2965

2966

2967

2968

2969

2970

2971

2972

2973

2974

2975

2976

2977

2978

2979

2980

2981

2982

2983

2984

2985

2986

2987

2988

2989

2990

2991

2992

2993

2994

2995

2996

2997

2998

2999

3000

3001

3002

3003

3004

3005

3006

3007

3008

3009

3010

3011

3012

3013

3014

3015

3016

3017

3018

3019

3020

3021

3022

3023

3024

3025

3026

3027

3028

3029

3030

3031

3032

3033

3034

3035

3036

3037

3038

3039

3040

3041

3042

3043

3044

3045

3046

3047

3048

3049

3050

3051

3052

3053

3054

3055

3056

3057

3058

3059

3060

3061

3062

3063

3064

3065

3066

3067

3068

3069

3070

3071

3072

3073

3074

3075

3076

3077

3078

3079

3080

3081

3082

3083

3084

3085

3086

3087

3088

3089

3090

3091

3092

3093

3094

3095

3096

3097

3098

3099

3100

3101

3102

3103

3104

3105

3106

3107

3108

3109

3110

3111

3112

3113

3114

3115

3116

3117

3118

3119

3120

3121

3122

3123

3124

3125

3126

3127

3128

3129

3130

3131

3132

3133

3134

3135

3136

3137

3138

3139

3140

3141

3142

3143

3144

3145

3146

3147

3148

3149

3150

3151

3152

3153

3154

3155

3156

3157

3158

3159

3160

3161

3162

3163

3164

3165

3166

3167

3168

3169

3170

3171

3172

3173

3174

3175

3176

3177

3178

3179

3180

3181

3182

3183

3184

3185

3186

3187

3188

3189

3190

3191

3192

3193

3194

3195

3196

3197

3198

3199

3200

3201

3202

3203

3204

3205

3206

3207

3208

3209

3210

3211

3212

3213

3214

3215

3216

3217

3218

3219

3220

3221

3222

3223

3224

3225

3226

3227

3228

3229

3230

3231

3232

3233

3234

3235

3236

3237

3238

3239

3240

3241

3242

3243

3244

3245

3246

3247

3248

3249

3250

3251

3252

3253

3254

3255

3256

3257

3258

3259

3260

3261

3262

3263

3264

3265

3266

3267

3268

3269

3270

3271

3272

3273

3274

3275

3276

3277

3278

3279

3280

3281

3282

3283

3284

3285

3286

3287

3288

3289

3290

3291

3292

3293

3294

3295

3296

3297

3298

3299

3300

3301

3302

3303

3304

3305

3306

3307

3308

3309

3310

3311

3312

3313

3314

3315

3316

3317

3318

3319

3320

3321

3322

3323

3324

3325

3326

3327

3328

3329

3330

3331

3332

3333

3334

3335

3336

3337

3338

3339

3340

3341

3342

3343

3344

3345

3346

3347

3348

3349

3350

3351

3352

3353

3354

3355

3356

3357

3358

3359

3360

3361

3362

3363

3364

3365

3366

3367

3368

3369

3370

3371

3372

3373

3374

3375

3376

3377

3378

3379

3380

3381

3382

3383

3384

3385

3386

3387

3388

3389

3390

3391

3392

3393

3394

3395

3396

3397

3398

3399

3400

3401

3402

3403

3404

3405

3406

3407

3408

3409

3410

3411

3412

3413

3414

3415

3416

3417

3418

3419

3420

3421

3422

3423

3424

3425

3426

3427

3428

3429

3430

3431

3432

3433

3434

3435

3436

3437

3438

3439

3440

3441

3442

3443

3444

3445

3446

3447

3448

3449

3450

3451

3452

3453

3454

3455

3456

3457

3458

3459

3460

3461

3462

3463

3464

3465

3466

3467

3468

3469

3470

3471

3472

3473

3474

3475

3476

3477

3478

3479

3480

3481

3482

3483

3484

3485

3486

3487

3488

3489

3490

3491

3492

3493

3494

3495

3496

3497

3498

3499

3500

3501

3502

3503

3504

3505

3506

3507

3508

3509

3510

3511

3512

3513

3514

3515

3516

3517

3518

3519

3520

3521

3522

3523

3524

3525

3526

3527

3528

3529

3530

3531

3532

3533

3534

3535

3536

3537

3538

3539

3540

3541

3542

3543

3544

3545

3546

3547

3548

3549

3550

3551

3552

3553

3554

3555

3556

3557

3558

3559

3560

3561

3562

3563

3564

3565

3566

3567

3568

3569

3570

3571

3572

3573

3574

3575

3576

3577

3578

3579

3580

3581

3582

3583

3584

3585

3586

3587

3588

3589

3590

3591

3592

3593

3594

3595

3596

3597

3598

3599

3600

3601

3602

3603

3604

3605

3606

3607

3608

3609

3610

3611

3612

3613

3614

3615

3616

3617

3618

3619

3620

3621

3622

3623

3624

3625

3626

3627

3628

3629

3630

3631

3632

3633

3634

3635

3636

3637

3638

3639

3640

3641

3642

3643

3644

3645

3646

3647

3648

3649

3650

3651

3652

3653

3654

3655

3656

3657

3658

3659

3660

3661

3662

3663

3664

3665

3666

3667

3668

3669

3670

3671

3672

3673

3674

3675

3676

3677

3678

3679

3680

3681

3682

3683

3684

3685

3686

<p

【図 20】

図 20

CRMシステム(パーソナルカスタマイズデータ作成画面)

閉

パーソナルカスタマイズデータ一覧 2401

| ID | タイトル | 対象医師ID | 登録日 | デフォルトを選択 | 選択 |
|---------------------------------------|--------|------------|------|----------|----|
| <input type="checkbox"/> PID1 ○○○○○○○ | DR1001 | 2002/06/20 | | | △ |
| <input type="checkbox"/> PID2 ○○○○○○× | DR1002 | 2002/06/22 | | | △ |
| <input type="checkbox"/> PID3 ○○○○○○▽ | DR1006 | 2002/06/24 | 2402 | 2403 | ▽ |

作成画面 2404 2405

対象医師

タイトル

本文

パーソナル
メッセージ

表示フィルタ

△ ▽ 追加/削除

公開開始日
 日付指定

****/**/*

公開終了日
 日付指定

****/**/*

【図 21】

図 21

CRMシステム(パーソナルカスタマイズデータ確認画面)

閉

編集済パーソナルカスタマイズデータ一覧 2601

| ID | タイトル | 対象医師ID | 登録日 | 2602 | 選択 |
|----------------|------|------------|-----|------|----|
| □ PID1 ○○○○○○○ | DR1 | 2002/06/20 | | △ | |
| □ PID2 ○○○○○○× | DR2 | 2002/06/22 | | □ | |
| □ PID3 ○○○○○○▽ | DR6 | 2002/06/24 | | ▽ | |

表示画面 2603

対象医師

タイトル

本文

パーソナル
メッセージ

表示フィルタ

公開開始日
□日付指定

****/**/*

公開終了日
□日付指定

****/**/*

【図 22】

図 22

CRMシステム(医師用画面)

NEWS A_MR B_MR

一般情報 2901

ニュース

- ・胃がん治療に有効な抗生新薬「AB」を発表しました
- ・薬「C」に関する副作用情報を掲載しました
- ・第20回関西地区医師会総会が開催されます

学術情報 2902

- ・PTSD治療に関する論文が発表されました

リンク

- ・新型MRI機器が発売されました (DE機器)
- ・今年流行する流行性感冒は香港B型が予測されます

表示画面 2903

タイトル 第20回関西地区医師会総会のお知らせ

本文

関西地区医師会の総会を開催いたします
 日時：2003/4/05
 場所：関西医科大学
 時間：9:00～17:00

式次第

1. 開催の挨拶

【図23】

図 23

CRMシステム(医師用画面) TOP

NEWS A_MR B_MR
3001
メッセージ ニュース

顔写真 MR氏名 江武 有隆
次回訪問予定日 2002/02/20

メッセージ——3002
△
先日の研究会参加お疲れ様でした。研究会に関する資料は
ここに格納しておきました。
▽

【図24】

図 24

CRMシステム(医師用画面) TOP

NEWS A_MR B_MR

メッセージ ニュース 3101

ニュース
・薬「C」に薬「F」との併用による副作用があるようです

学術情報 3102
・2/10の関西医師会の総会で○○医師の特別講演が行われます

表示画面 3103

タイトル
第20回関西地区医師会総会のお知らせ

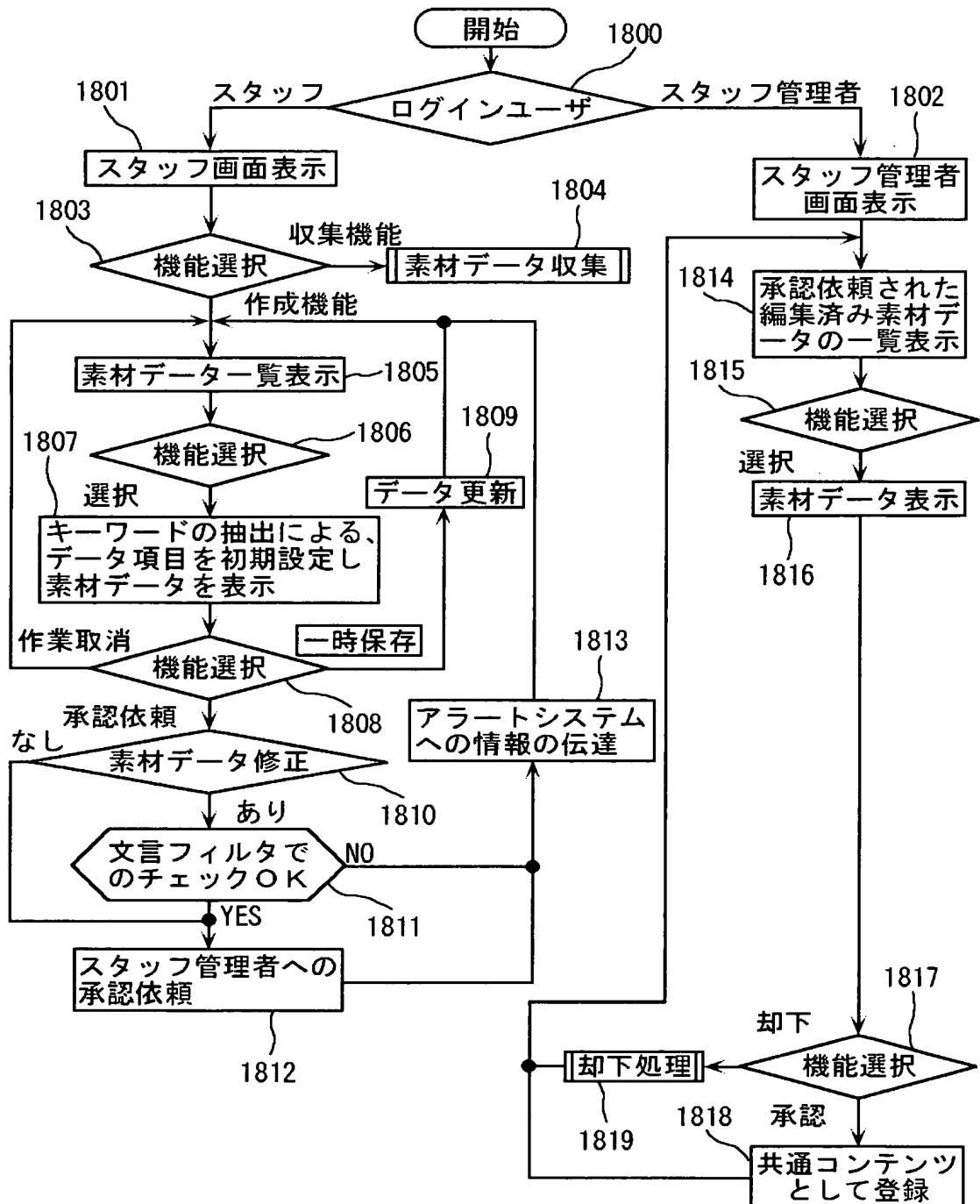
本文

| | |
|-------------------------|---|
| ○○医師の講演は 13：30 から行なわれます | △ |
| 関西地区医師会の総会を開催いたします | |
| 日時：2003/4/05 | |
| 場所：関西医科大学 | |
| 時間：9:00～17:00 | |

△ ▽ ▽

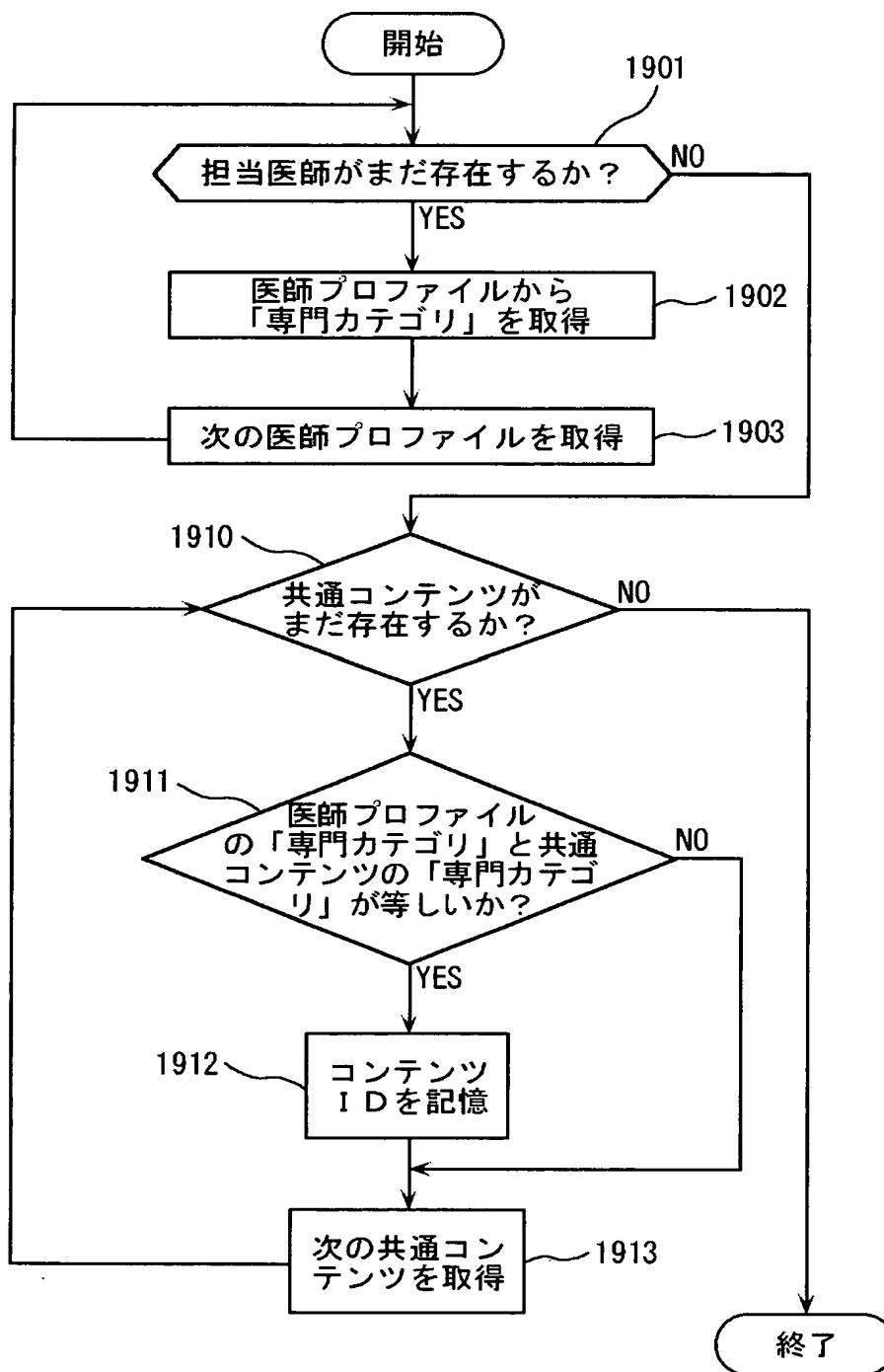
【図25】

図 25



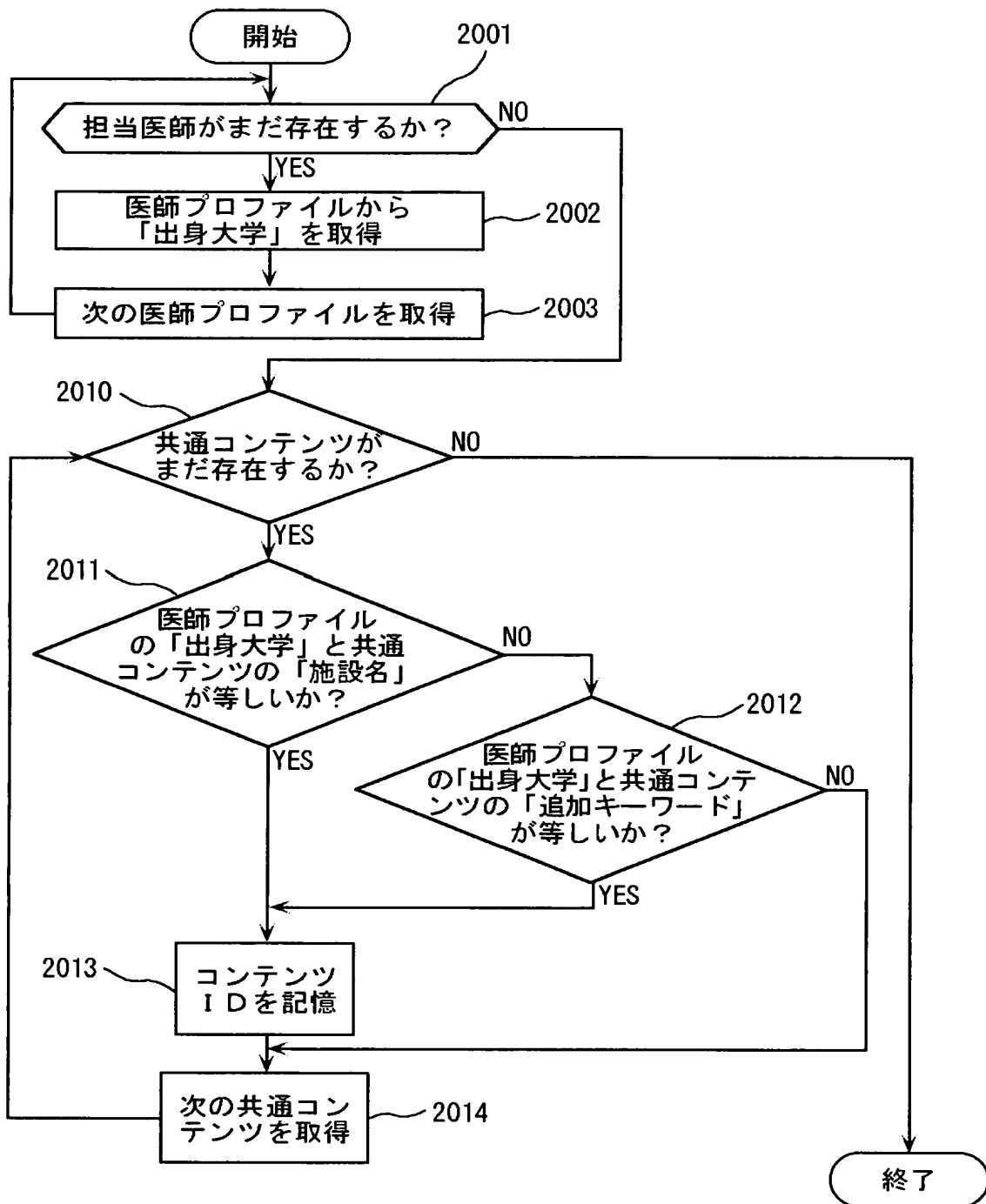
【図 26】

図 26



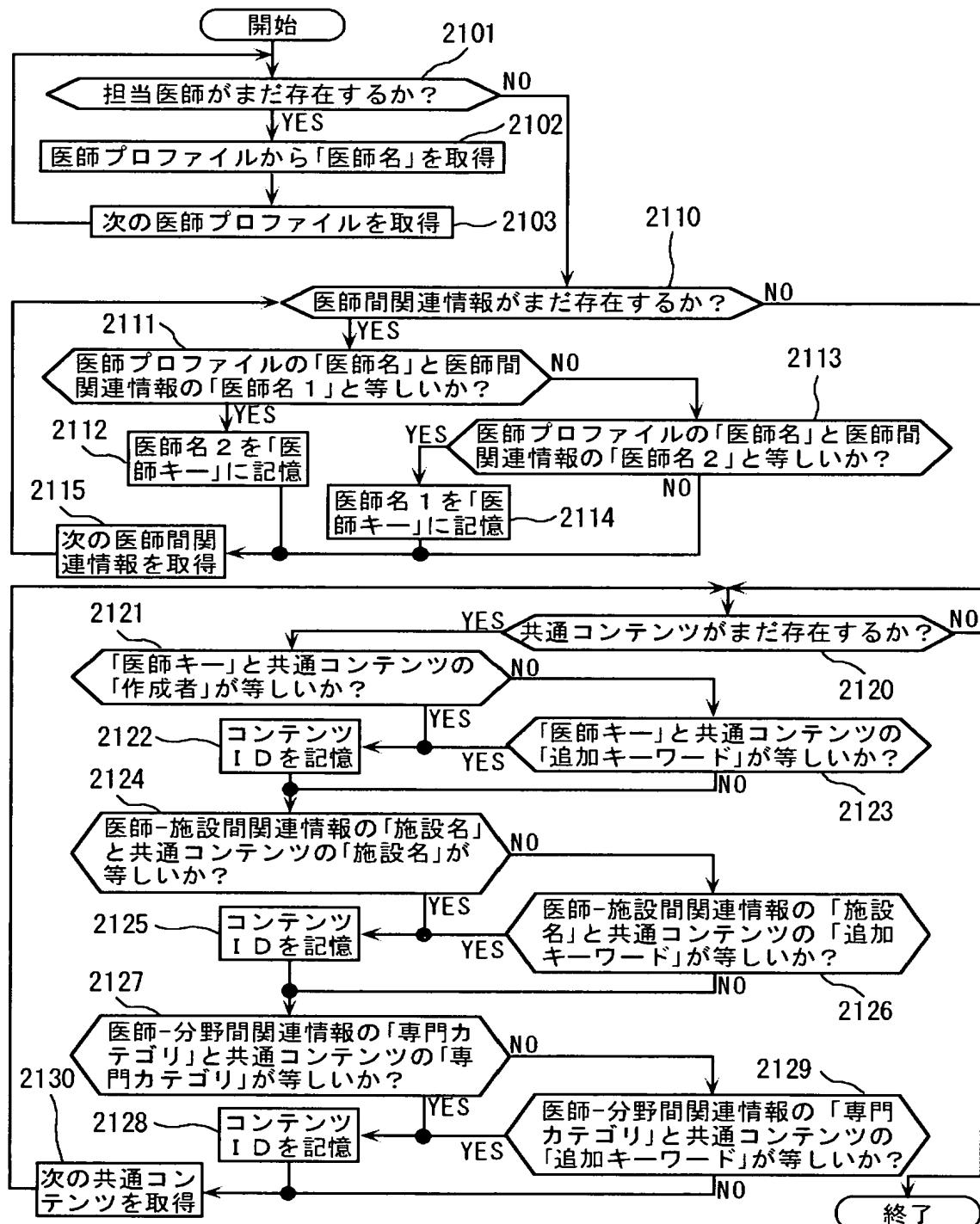
【図 27】

図 27



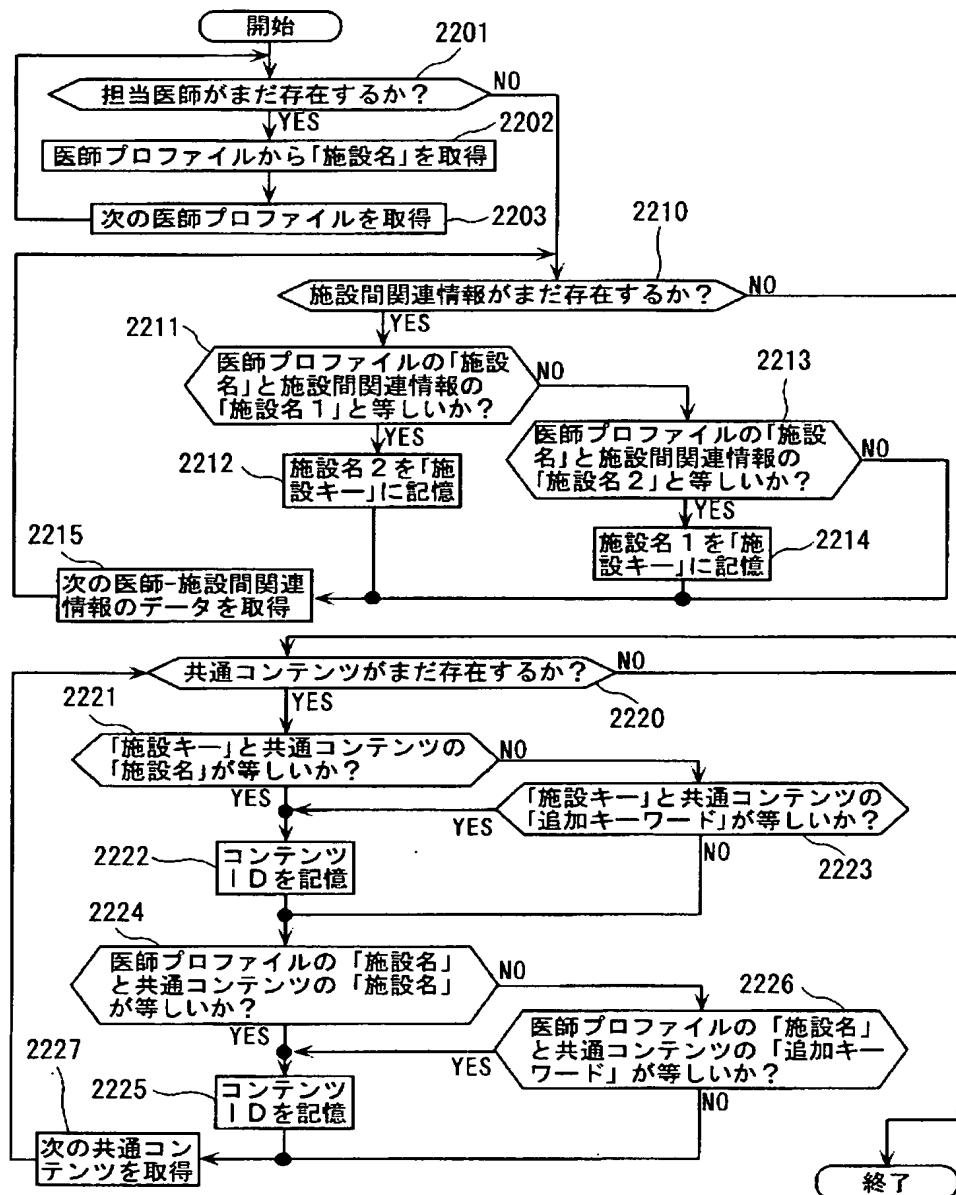
【図 28】

図 28



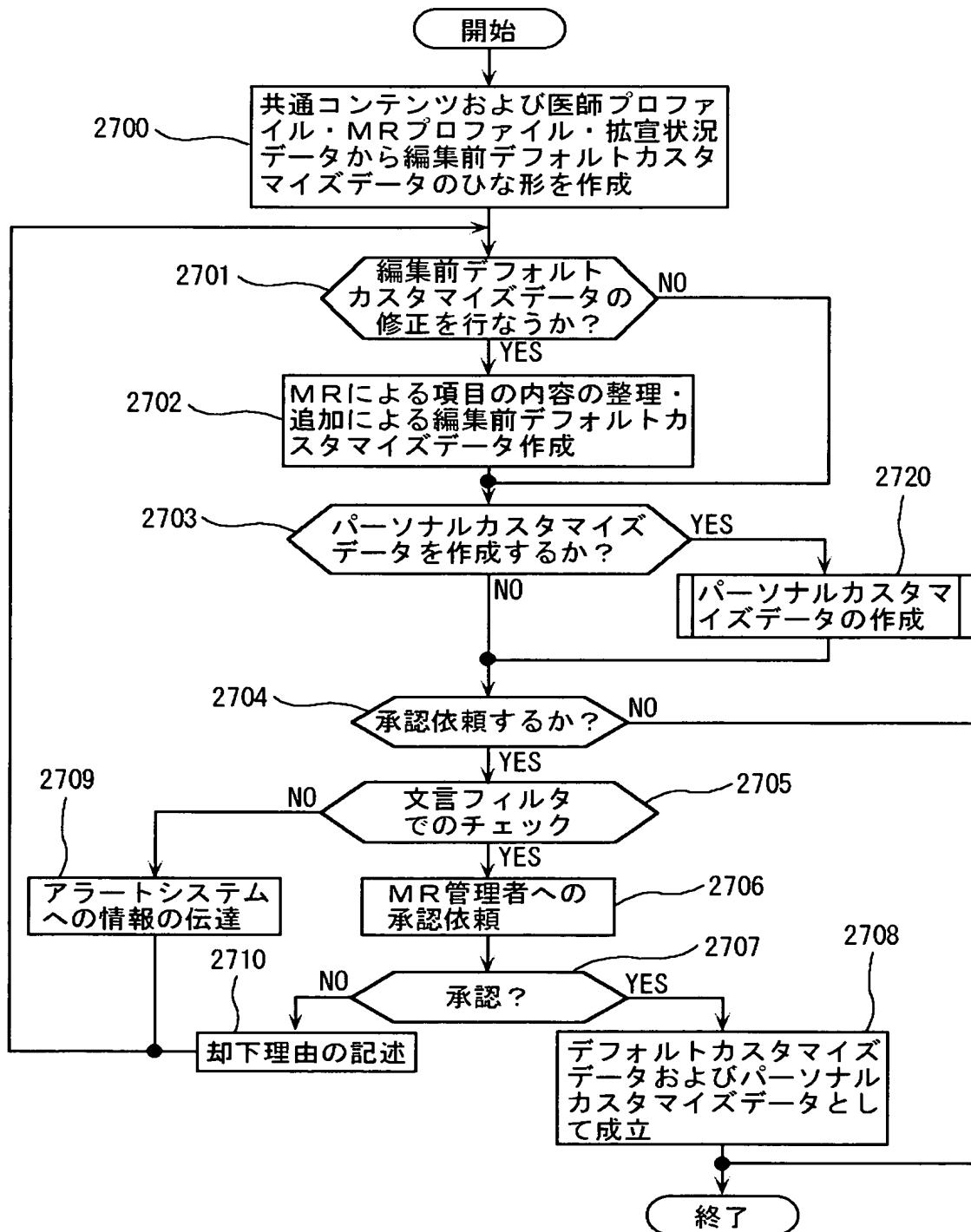
【図29】

図 29



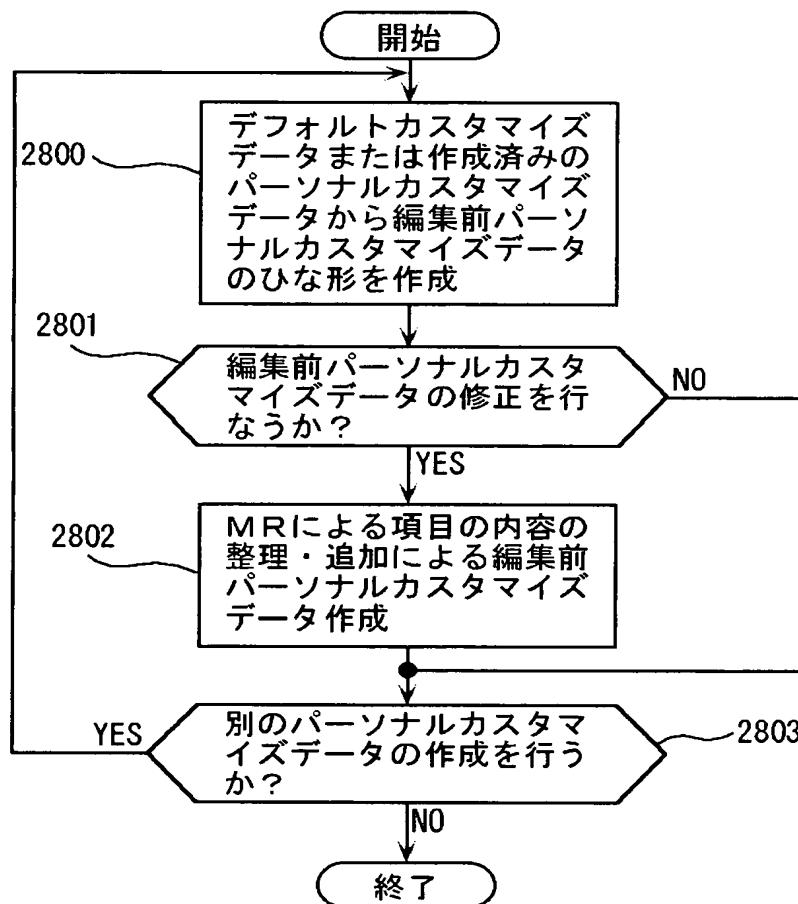
【図 30】

図 30



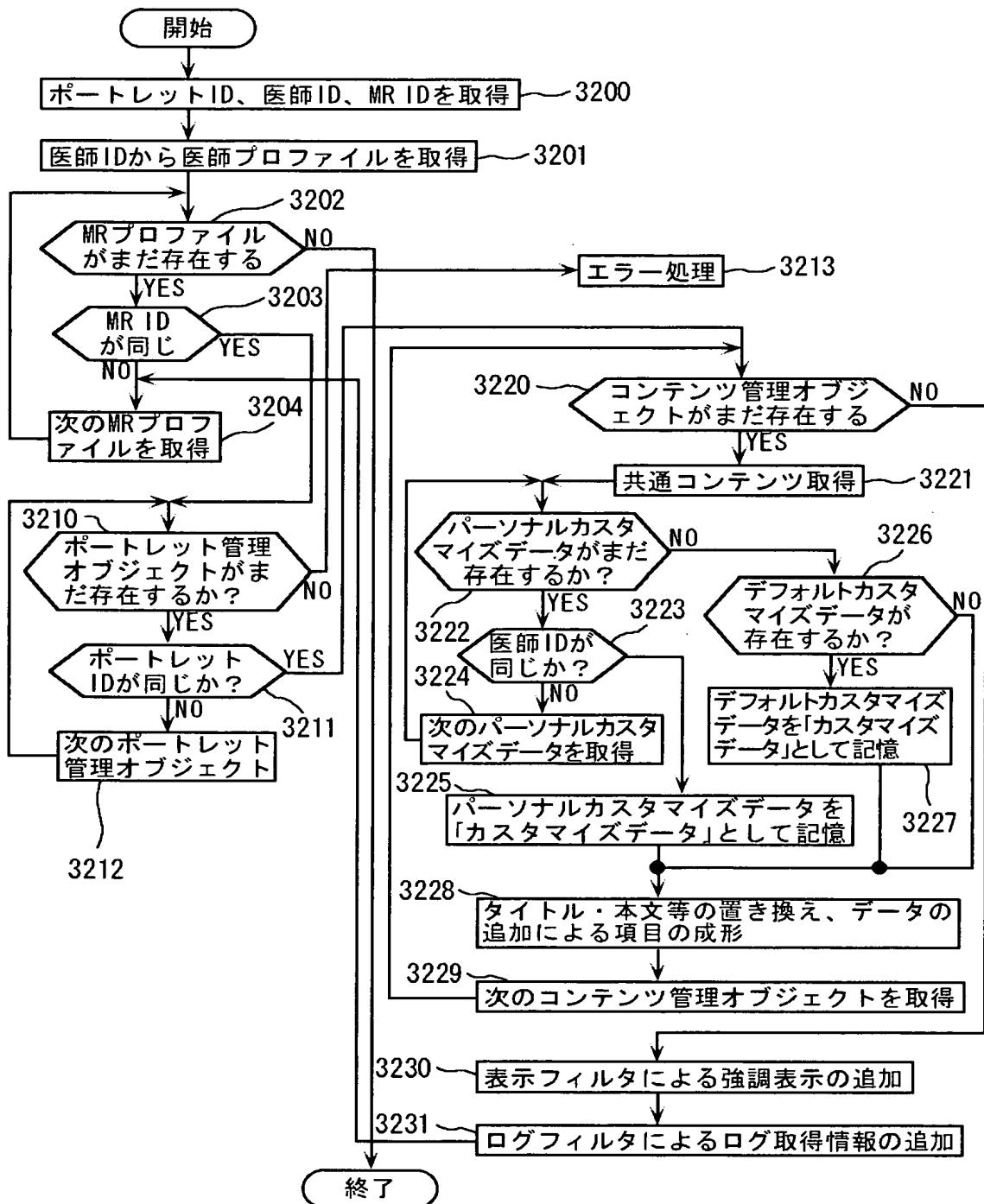
【図 31】

図 31



【図32】

図 32



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 CRMシステムで顧客ポータルサイトを実現するに際し、それぞれの顧客に応じたきめの細かいサービスを提供できるようにし、そのポータルサイトの作成、運営の際にかかる労力を省力化する。

【解決手段】 コンテンツを、不特定顧客向けの共通コンテンツと、デフォルトとなるデフォルトコンテンツと、特定顧客向けのパーソナルコンテンツの三階層で管理し、共通コンテンツからデフォルトコンテンツを作成するに際しては、顧客プロファイルや営業員のプロファイル、その他の顧客の関連情報を基に作成する。デフォルトコンテンツを、さらに、顧客個人のデータを考慮して、パーソナルコンテンツに加工する。そして、このパーソナルコンテンツをその顧客のポータルサイトの表示のためのデータとする。

【選択図】 図1

特願 2003-191822

出願人履歴情報

識別番号 [000005108]

1. 変更年月日 1990年 8月31日

[変更理由] 新規登録

住 所 東京都千代田区神田駿河台4丁目6番地
氏 名 株式会社日立製作所